



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

2010-2011

Rapport ministériel sur le rendement



L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

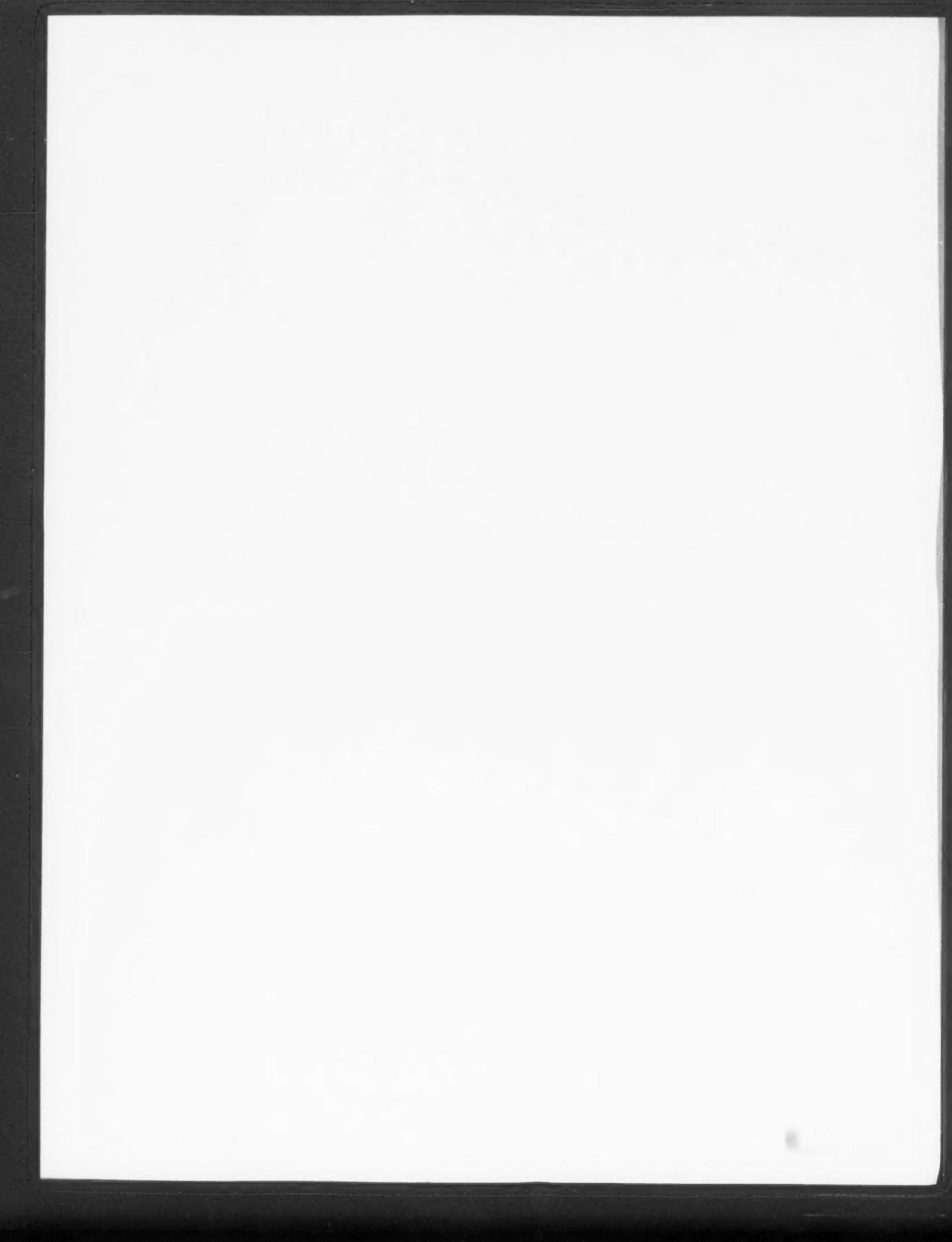
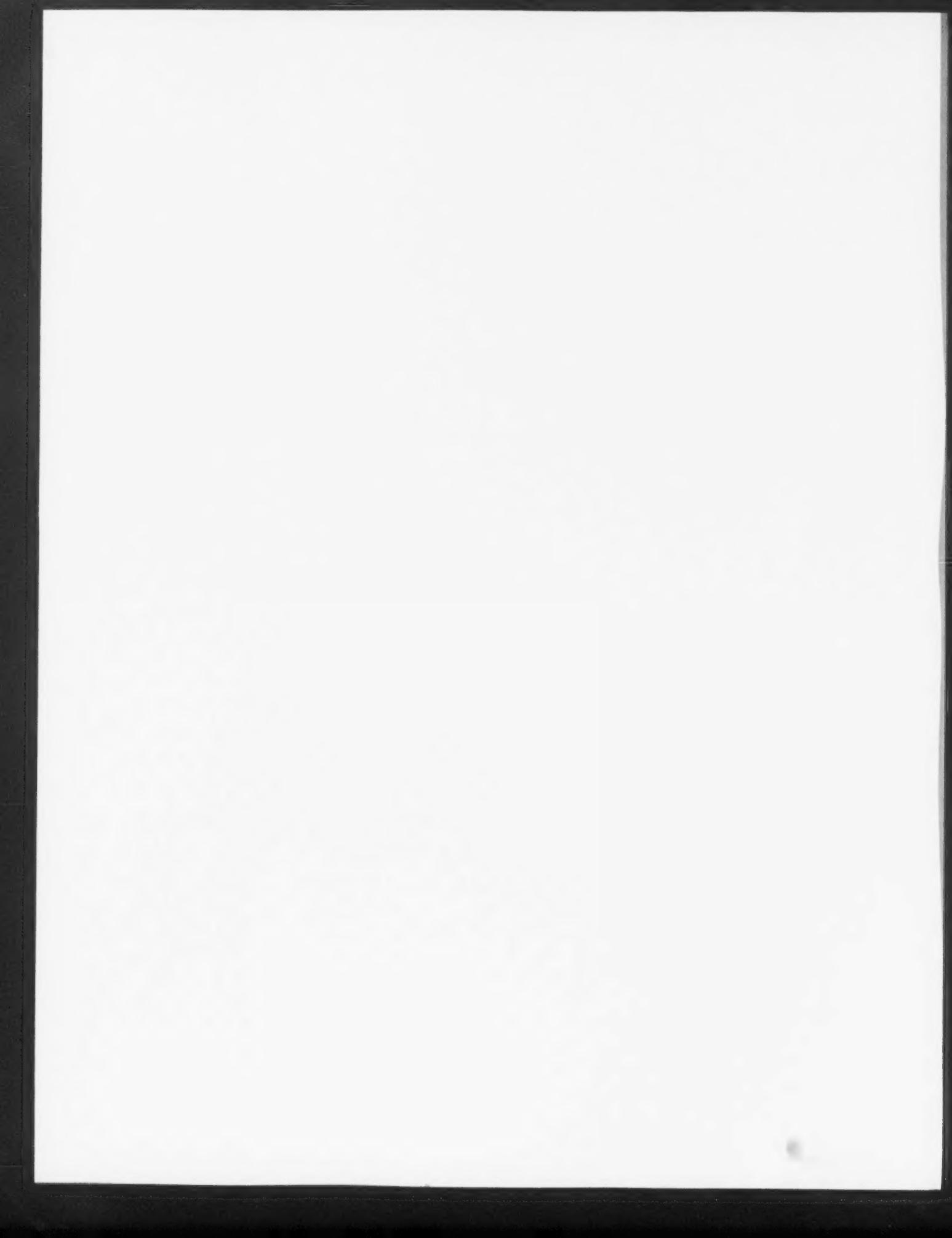


Table des matières

| | |
|--|----|
| Message du ministre | 1 |
| Message du président | 3 |
| Section I – Survol de l’organisation | 5 |
| Raison d’être | 5 |
| Responsabilités | 5 |
| Architecture des activités de programme (AAP) | 7 |
| Tableau de concordance de l’AAP | 8 |
| Priorités organisationnelles | 9 |
| Analyse des risques | 17 |
| Sommaire du rendement | 20 |
| Profil des dépenses | 24 |
| Crédits et postes législatifs | 24 |
| Section II – Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques | 25 |
| Résultat stratégique 1 | 25 |
| Résultat stratégique 2 | 33 |
| Résultat stratégique 3 | 40 |
| Résultat stratégique 4 | 45 |
| Services internes | 49 |
| Section III – Renseignements supplémentaires | 51 |
| Principales données financières | 51 |
| États financiers | 51 |
| Liste des tableaux de renseignements supplémentaires | 54 |
| Section IV – Autres sujets d’intérêt | 55 |
| Coordinnées | 55 |



Message du ministre



Les anciens combattants et les vétérans occupent une place privilégiée dans le cœur et dans l'esprit des Canadiens – ils tissent entre nous des liens uniques et solides. Depuis sa création, qui remonte à la Première Guerre mondiale, le ministère des Anciens Combattants a la responsabilité d'assurer à ces héros nationaux la reconnaissance et les soins qu'ils méritent. Ainsi, nous sommes conscients que les besoins des anciens combattants et des vétérans évoluent. Cela se produit rapidement et dès maintenant.

Les besoins de la nouvelle génération de vétérans des Forces canadiennes diffèrent fort souvent de ceux des anciens combattants traditionnels. Face à cette situation, le Ministère doit s'adapter pour assurer la pertinence continue des programmes et des services visant tous ces hommes et ces femmes.

Au cours de la dernière année, le Ministère n'a ménagé aucun effort pour offrir aux anciens combattants et aux vétérans un accès plus rapide et plus facile aux avantages et aux services qu'ils méritent. Nous prenons des décisions plus rapidement. Nous nous efforçons d'offrir davantage d'options pour permettre aux anciens combattants et aux vétérans d'interagir en ligne avec le Ministère. Nous avons éliminé la paperasse inutile. Nous réduisons les lourdeurs administratives et tentons d'offrir un service sans problèmes. Et ce n'est qu'un début.

Par ailleurs, nos efforts contribuent à l'exercice global de réduction du déficit du gouvernement du Canada, afin que l'argent des contribuables soit dépensé intelligemment, prudemment et équitablement.

Ainsi que je m'y suis engagé dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012*, nous mettons l'accent sur cinq éléments tournés vers l'avenir :

- Réduire la complexité de nos programmes.
- Améliorer la façon dont nous exécutons les programmes, de sorte qu'ils soient plus souples.
- Renforcer notre partenariat avec le ministère de la Défense nationale, pour veiller à ce que les militaires, hommes ou femmes, vivent une transition harmonieuse vers la vie civile.
- Assurer le soutien de la Nouvelle Charte des anciens combattants, de façon à démontrer qu'il s'agit là d'une approche fondamentalement saine et moderne en matière de gestion des invalidités.
- Continuer de nous adapter au changement démographique des Canadiens et des Canadiennes que nous servons, en déployant nos ressources là où il est nécessaire de le faire.

2010–2011 RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

Comme vous le verrez dans le présent rapport, nous avons réalisé d'immenses progrès en peu de temps, mais il reste beaucoup à faire. Nous avons pris l'engagement, envers les anciens combattants, les vétérans et les Canadiens, de remplir notre mandat fondamental, à savoir : offrir aux anciens combattants, aux vétérans, aux membres des Forces canadiennes, aux membres de la Gendarmerie royale du Canada, et à leurs familles la reconnaissance et les soins qu'ils méritent. Nous acceptons cette lourde responsabilité, et même si nous savons que nous ne pourrons jamais remercier les anciens combattants et les vétérans pour tout ce qu'ils ont fait envers le Canada, nous nous efforcerons d'être dignes de leur estime.

C'est donc avec beaucoup de fierté que je vous présente le *Rapport ministériel sur le rendement de 2010-2011 d'Anciens Combattants Canada*.

L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Message du président



Je suis ravi de vous présenter les résultats obtenus pour les Canadiens, par rapport aux plans et aux priorités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour 2010-2011.

Le Tribunal aide les anciens combattants, les vétérans, les membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, et leurs familles, à obtenir les avantages auxquels ils ont droit pour leurs invalidités liées au service. Pour ce faire, nous leur offrons un processus indépendant d'appel des décisions rendues par Anciens Combattants Canada. Le programme spécialisé du Tribunal comporte deux niveaux de recours (révision et appel) à l'égard des décisions relatives aux pensions d'invalidité et aux indemnités d'invalidité, ainsi que le dernier niveau d'appel, ayant trait aux allocations aux anciens combattants.

Notre objectif est de faire en sorte que les personnes aient la possibilité de se faire entendre et de présenter de nouveaux renseignements et de nouveaux arguments à l'appui de leurs demandes. À cette fin, les membres du Tribunal tiennent des audiences et rendent des décisions fondées sur l'examen minutieux des preuves, conformément aux lois.

En 2010-2011, le Tribunal a rendu 3 539 décisions découlant de demandes de révision, ce qui représente un pourcentage relativement faible des 40 000 décisions rendues chaque année par le Ministère où les clients se sont vus accorder des droits d'appel devant le Tribunal. En réalité, de nombreux anciens combattants et vétérans sont satisfaits du résultat obtenu à l'échelle ministérielle, et ne portent jamais les décisions rendues à l'attention du Tribunal. Les personnes qui passent au palier de révision ont l'avantage de pouvoir livrer un témoignage oral pour la première fois, et ont le droit d'en appeler de la décision du Tribunal si elles demeurent insatisfaites. En 2010-2011, le Tribunal a rendu 974 décisions d'appel. Dans chacun de ces cas, nous nous sommes efforcés de formuler des motifs précis en temps opportun, comme le démontre notre excellent rendement, évalué en fonction de notre norme de service publiée.

Nos membres sont des Canadiens dévoués. Le travail qu'ils accomplissent bénéficie de la diversité de leurs expériences professionnelles. Ils sont appuyés par une équipe de fonctionnaires motivés dans les domaines des opérations et de la gestion de la qualité. En 2010-2011, nous avons continué d'offrir à nos membres et à nos employés une formation et des outils ciblés qui les aident à composer avec la nature complexe et fluctuante des demandes.

Nous avons aussi intensifié nos activités de communication et mis l'accent sur la gestion responsable, pour offrir aux demandeurs un processus d'appel efficace et efficient. Nous resterons à l'affût des possibilités d'améliorer nos programmes et de faire participer nos employés et nos intervenants aux discussions qui les touchent.

2010–2011 RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

Le Tribunal s'inspire du fort sentiment de responsabilité inhérent à notre mandat, envers ceux et celles qui ont servi et qui continuent de servir leur pays. Nous sommes honorés de les servir.

John D. Larlee
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Section I - Survol de l'organisation

La présente section offre des renseignements de haut niveau sur le portefeuille des Anciens Combattants.

Raison d'être

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'exprimer toute la gratitude du Canada envers les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Les origines du mandat d'ACC résident dans la [Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants](#), en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge », ainsi que dans un décret en conseil aux fins duquel il incombe à ACC de préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Responsabilités

Le ministre des Anciens Combattants est responsable de plus de 20 [lois du Parlement](#), ou assume des responsabilités découlant de ces lois. Le portefeuille des Anciens Combattants se compose d'Anciens Combattants Canada, du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) et du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV). À compter de 2011-2012, le TACRA rendra compte de façon indépendante, en tant qu'organisme distinct.

Anciens Combattants Canada

Pour réaliser son mandat, Anciens Combattants Canada offre des services et des avantages qui répondent aux besoins des anciens combattants, des vétérans, d'autres personnes et de leurs familles. De plus, en guise de reconnaissance à l'égard des hommes et des femmes qui ont servi le Canada, nous mettons en place des programmes qui perpétuent le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour tous les Canadiens.

Les trois principaux rôles d'ACC sont les suivants :

Fournir des prestations d'invalidité et du soutien financier – ACC administre des programmes qui compensent la douleur et la souffrance résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre un soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière touchent la capacité d'une personne de gagner sa vie.

2010–2011 RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

Contribuer financièrement aux soins de santé et aux services de réinsertion – ACC travaille avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux pour offrir l'accès à des programmes de santé visant à améliorer le mieux-être des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie et à assurer des soins continus. Le Ministère vient aussi en aide aux vétérans des Forces canadiennes et à leurs familles, pour faciliter leur transition à la vie civile.

Catalyser les activités commémoratives nationales et internationales – Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et fait valoir l'importance de ces efforts dans le contexte canadien actuel. ACC contribue au souvenir des contributions des morts de guerre et des anciens combattants du Canada, par le biais de son programme Le Canada se souvient. De plus, il assure l'entretien et la préservation de 14 monuments commémoratifs en Europe.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) est un tribunal quasi judiciaire qui n'a aucun lien de dépendance avec Anciens Combattants Canada. Le Tribunal jouit du pouvoir intégral et exclusif d'entendre toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont présentées en vertu de la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), de déterminer le bien-fondé de ces demandes et de leur donner suite.

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans aide les anciens combattants, les vétérans et leurs familles à régler les problèmes rattachés à ACC et à la Déclaration des droits des anciens combattants. L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant. Il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les anciens combattants, les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

Architecture des activités de programme (AAP)

Anciens Combattants Canada s'efforce d'atteindre quatre résultats stratégiques. De ces derniers découlent les activités de programme et les sous-activités dont fait état le tableau ci-après.

| Résultats stratégiques | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|--|--|
| <p>Les anciens combattants, les vétérans et les autres personnes admissibles atteignent leur niveau optimal de mieux-être grâce aux programmes et aux services qui appuient les soins qui leur sont prodigues, leur traitement, leur autonomie et leur réinsertion.</p> | | <p>Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.</p> | | <p>Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des membres et des vétérans des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles.</p> | | <p>Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des anciens combattants, des vétérans et des autres personnes admissibles.</p> | |
| Activités de programme | | | | | | | |
| Indemnités et soutien financier | Soins de santé et réinsertion des anciens combattants | Sensibilisation aux activités commémoratives | Responsabilités commémoratives nationales et internationales | Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de pensions et d'indemnités d'invalidité | Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre systémique. | Services internes | |
| Sous-activités | | | | | | | |
| Indemnités d'invalidité et de décès | Soins de longue durée et soins infirmiers en foyer | Produits d'information et activités d'apprentissage | Programme de funérailles et d'inhumation | | | Sous-activités | |
| Soutien financier | Avantages pour soins de santé et autres services de santé et de réinsertion | Cérémonies et activités | Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières/tombes | | | Soutien à la gouvernance et à la gestion | |
| Bureau de services juridiques des pensions | Soins à domicile et autres services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants | Partenariats | Opérations en Europe | | | Services de gestion des ressources | |
| | | | | | | Services de gestion des biens | |

Tableau de concordance de l'AAP

On a modifié l'Architecture des activités de programme (AAP) d'Anciens Combattants pour l'exercice financier 2010-2011, de façon à faire passer de une à deux activités de programme le résultat stratégique suivant : *Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance*. L'AAP décrite précédemment a été élaborée en 2009-2010 et apparaît officiellement dans la planification et les rapports du Ministère pour 2010-2011.

Le tableau de concordance ci-après indique les modifications apportées aux activités de programme entre 2009-2010 et 2010-2011. En 2010-2011, le programme Le Canada se souvient a été divisé en deux activités de programme dans l'AAP.

Tableau de concordance
de l'AAP
(en millions de dollars)

| Nouvelle AAP (2010-2011) | Ancienne AAP (2009-2010) | | | | | | |
|--|---------------------------------|---|-----------------------|-------------------------------|--|-------------------|---------|
| | Indemnités et soutien financier | Soins de santé et réinsertion des anciens combattants | Le Canada se souvient | Processus de recours du TACRA | Examen et recommandations de l'ombudsman | Services internes | Total |
| Indemnités et soutien financier | 2 269,8 | | | | | | 2 269,8 |
| Soins de santé et réinsertion des anciens combattants | | 1 106,2 | | | | | 1 106,2 |
| Sensibilisation aux activités du Souvenir | | | 15,5 | | | | 15,5 |
| Responsabilités commémoratives nationales et internationales | | | | 25,1 | | | 25,1 |
| Processus de recours du TACRA | | | | | 12,1 | | 12,1 |
| Examen et recommandations de l'ombudsman | | | | | | 4,9 | 4,9 |
| Services internes | | | | | | 81,8 | 81,8 |
| Total | 2 269,8 | 1 106,2 | 40,6 | 12,1 | 4,9 | 81,8 | 3 515,4 |

Priorités organisationnelles

La présente section décrit les priorités auxquelles Anciens Combattants Canada s'est efforcé de donner suite pour appuyer ses résultats stratégiques au cours de l'exercice 2010-2011.

| Légende de l'état du rendement | |
|---------------------------------|---|
| Dépassé | Le niveau de rendement prévu a été dépassé. |
| Entièrement atteint | Le niveau de rendement prévu a été atteint. |
| Atteint en grande partie | Le niveau de rendement prévu a été atteint dans une mesure de 80 à 99 p. 100. |
| Passablement atteint | Le niveau de rendement prévu a été atteint dans une mesure de 60 à 79 p. 100. |
| Non atteint | Le niveau de rendement prévu n'a été atteint que dans une mesure de moins de 60 p. 100. |

Priorités opérationnelles (ACC)

Transformer la prestation de services et les fonctions de soutien **Nouvelle priorité en 2010-2011**
 Veiller à ce que la prestation de services et les fonctions de soutien soient adaptées de façon à répondre aux besoins fluctuants et généraux des anciens combattants, des vétérans et des autres personnes, et à ce que la décision appropriée soit rendue dès que possible.

| État du rendement : Atteint en grande partie | |
|--|---|
| Contribuant au : RS 1 AP(s) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indemnités et soutien financier; ▪ Soins de santé et reinserction des anciens combattants | Résultats obtenus <p>En 2010-2011, ACC a entrepris l'examen de son modèle de prestation de services actuel, afin de déterminer la structure appropriée et les ressources nécessaires pour exécuter les programmes et offrir les services de façon efficace. Depuis, et par suite de la vaste initiative de transformation entreprise au cours de l'été 2010, le Ministère a élargi le champ d'application initial de façon à inclure un examen plus approfondi visant à réduire la complexité des programmes, à remanier la prestation de services et à assurer l'adaptation du Ministère au profil démographique des anciens combattants et des vétérans.</p> <p>Le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec les Forces canadiennes (FC) et le ministère de la Défense nationale (MDN) pour donner suite à plusieurs priorités clés, dont les suivantes : s'employer à mieux harmoniser les politiques, les programmes, les services et les points de service avec le MDN; porter à 24 le nombre de centres intégrés de soutien du personnel dans l'ensemble du Canada; appuyer l'établissement d'un institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans; mener des séances de sensibilisation dans les bases des FC de toutes les régions du Canada; et améliorer l'échange de renseignements entre ACC et le MDN pour permettre un accès plus rapide à l'information sur les services.</p> |

Une nouvelle loi a été adoptée pour améliorer la Nouvelle Charte des anciens combattants afin d'améliorer l'accès des vétérans gravement blessés à des avantages mensuels, d'accroître le soutien financier mensuel offert au moyen de l'allocation pour perte de revenus, et d'offrir des options de paiements plus souples pour le versement de l'indemnité d'invalidité.

Des améliorations ont été apportées à la prestation des services afin de fournir aux anciens combattants et aux vétérans qui reçoivent de l'aide dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants un accès au dépôt direct, et un nouveau système de téléphonie a été mis en place, ce qui a permis au Ministère de répondre à 89 % des appels placés à la ligne 1 800 en moins de deux minutes. De plus, le Ministère a été en mesure de réduire de 24 à 16 semaines le temps nécessaire pour rendre les décisions concernant les demandes de prestations d'invalidité, et de 4 à 2 semaines, le temps requis pour rendre les décisions concernant l'admissibilité au Programme de réadaptation.

Pour nous assurer que des experts en gestion de cas sont disponibles là où on en a besoin, nous avons retenu les services de 20 nouveaux gestionnaires de cas dans le cadre de l'initiative *Une tradition de soins*. Nous avons aussi établi des plans régionaux pour déterminer les secteurs auxquels il convient d'affecter les ressources pour répondre le mieux possible aux besoins des anciens combattants, des vétérans et des autres personnes.

En 2010-2011, nous avons effectué plusieurs évaluations et vérifications, et le Ministère s'appuie sur les résultats de ces dernières pour améliorer l'exécution de ses programmes et ses services. Mentionnons, par exemple, les évaluations de la phase 2 et de la phase 3 de la Nouvelle Charte des anciens combattants et du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ainsi que les vérifications internes visant les centres de responsabilité (phase 1 et phase 2). De plus, ACC continue la mise au point et l'amélioration de sa stratégie en matière de santé mentale, grâce à des travaux de recherche et au recours à des technologies Web, dans le but d'améliorer ses services.

Toutes les cliniques externes de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) ont élargi la portée de leurs services, afin d'intégrer les familles au processus d'évaluation. Ces cliniques ont offert aux membres des familles des services d'éducation et des soins selon le besoin, les familles représentant 9,5 % de l'ensemble des cas actifs des cliniques en date de mars 2011.

Le Ministère a travaillé avec des partenaires stratégiques comme la Commission de la santé mentale du Canada, pour réviser la Stratégie en matière de santé mentale d'ACC et pour partager les travaux de recherches et les initiatives de soutien par les pairs; le MDN, pour poursuivre le programme Soutien social ; blessures de stress opérationnel (SSBSO); l'Association canadienne des lésés cérébraux, pour mieux informer les gens au sujet de l'expertise canadienne dans le domaine des traumatisme crâniens et des traumatismes militaires; l'Université Queen's, pour le nouvel Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans; et l'Institut de recherche en santé du Canada, pour établir des priorités communes en matière de recherche, en collaboration avec les FC, le MDN et le milieu universitaire.

| | |
|--|---|
| | <p>Anciens Combattants Canada (ACC) a élaboré et mis en œuvre un cadre de gestion du changement et une stratégie de communications internes, afin d'informer les employés, les anciens combattants, les vétérans, les intervenants et les partenaires au sujet des progrès réalisés par le Ministère dans la modification de ses programmes et de ses services, pour mieux répondre aux besoins des anciens combattants, des vétérans et des autres personnes qu'il sert.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---------------------------------------|
| Donner une nouvelle orientation aux activités commémoratives | Nouvelle priorité en 2010-2011 |
| Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre sont un lien direct avec notre histoire. Nous devons leur rendre hommage et préserver leur héritage, tout en reconnaissant et en rendant hommage aux vétérans des Forces canadiennes. | |

| État du rendement: Entièrement atteint | |
|--|---|
| Contribuant au : RS 2 AP(s) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation aux activités du Souvenir; ▪ Responsabilités commémoratives | <p>Résultats obtenus</p> <p>En 2010-2011, le Ministère a tenu des séances de réflexion avec des vétérans de l'ère moderne, des anciens combattants traditionnels, des membres des FC, des intervenants et d'autres Canadiens, afin d'évaluer leurs opinions et leurs points de vue quant à la façon dont est reconnu l'apport crucial des vétérans des FC.</p> <p>Pour mieux reconnaître les vétérans de l'ère moderne, ACC a produit plusieurs nouveaux outils d'apprentissage, élargi son réseau d'intervenants clés et établi huit ententes de partenariat portant exclusivement sur la reconnaissance des vétérans de l'ère moderne.</p> <p>Le Ministère a dirigé ou appuyé environ 815 cérémonies et activités commémoratives au Canada. Afin de respecter ses engagements internationaux, ACC a aussi organisé des cérémonies commémoratives sur place et accueilli des dignitaires présents pour rendre hommage aux disparus sur les lieux commémoratifs des champs de bataille à l'étranger.</p> <p>ACC a fait appel à des médias sociaux additionnels pour élargir sa collectivité commémorative en ligne. Ainsi, on a affiché des ressources commémoratives dans les sites de médias sociaux tels que Facebook, YouTube et Twitter, alors que de nouveaux outils comme l'application iPhone du Souvenir, les DVD, les cartes « événement » et la publicité en ligne ont amené le Souvenir au cœur des collectivités.</p> <p>ACC a établi des partenariats pour de la publicité télévisée et en ligne avec des entreprises médiatiques s'adressant aux jeunes, comme Much Music, Vrak TV et Teletoon. Ces partenariats ont permis au Ministère d'étendre son auditoire et d'initier une nouvelle génération de Canadiens au Souvenir.</p> |

Priorités en matière de gestion (ACC)

| Renouvellement de l'effectif | Nouvelle priorité en 2010-2011 |
|--|--|
| Veiller à ce que le Ministère exécute son travail de façon efficace et à ce qu'il dispose des processus et de l'effectif nécessaires pour offrir le meilleur service possible aux anciens combattants, aux vétérans et à leurs familles. | |
| État du rendement : Entièrement atteint | |
| Contribuant aux : Liens avec tous les RS AP ■ Services internes | Résultats obtenus <p>En 2010-2011, le Ministère a effectué un exercice de planification des activités ministérielles et des ressources humaines, afin d'harmoniser l'effectif actuel avec les priorités stratégiques, et de se doter d'une stratégie triennale en ressources humaines.</p> <p>ACC incite les employés à participer aux changements transformationnels. Le Ministère a diffusé des communiqués internes au moyen de différents mécanismes, et le Programme de transformation est inscrit en permanence à l'ordre du jour des réunions de tous les comités nationaux de consultation patronale-syndicale (CNCPS).</p> <p>Le Ministère a continué de renforcer sa représentation de la diversité canadienne grâce à des stratégies de gestion des ressources humaines. Mentionnons, parmi ces dernières, le Programme de mentorat pour l'équité en emploi, un programme interne de promotion de l'équité en emploi, le programme d'acquisition d'expérience de la supervision aux fins de l'équité en matière d'emploi, un comité consultatif national sur l'équité en emploi et le recrutement postsecondaire.</p> <p>En mai 2010, le Ministère a procédé à un auto-examen afin de déterminer ses lacunes au niveau des compétences et ses besoins en matière d'apprentissage. À partir de là, il a lancé un projet de stratégie nationale d'apprentissage pour remettre en perspective les besoins et les priorités du Ministère et pour obtenir de la rétroaction concernant le plan proposé. De plus, on a demandé à tous les employés d'élaborer leur propre plan d'apprentissage.</p> <p>Le Ministère a également entrepris des travaux sur plusieurs initiatives visant à renforcer ses connaissances de la culture militaire. Un outil didactique élaboré par le MDN a été mis à la disposition des employés d'ACC afin de les aider à se familiariser avec l'expérience militaire. De plus, des examens ont été entrepris afin de déterminer comment on pourrait modifier le processus de dotation pour inclure les Forces canadiennes et déterminer les postes pour lesquels une expérience des FC serait une qualification constituant un atout.</p> |
| Renforcer la gestion, la transparence et la responsabilité financière | Nouvelle priorité en 2010-2011 |
| Veiller à ce que le Ministère opère de façon efficace et possède les fonctions et les processus nécessaires en vue d'offrir le meilleur service possible aux anciens combattants, aux vétérans et à leurs familles. | |
| État du rendement : Atteint en grande partie | |
| Contribuant aux : Liens avec tous les RS AP | Résultats obtenus <p>En 2010-2011, ACC a mis au point de nouveaux outils d'élaboration de politiques, révisé ou élaboré 80 politiques et produit un guide pour appuyer les prises de décisions. La politique révisée sur la discipline et les lignes directrices en matière</p> |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Services internes | <p>de discipline, qui indiquent clairement les conséquences d'une mauvaise conduite, ont été communiquées à tous les employés, et un nouveau plan d'action en matière de protection des renseignements personnels a été mis en œuvre afin d'accroître la sensibilisation au sein du Ministère au sujet de l'importance de protéger les renseignements personnels. Le Ministère a également poursuivi la mise en œuvre de la politique d'évaluation en vertu de laquelle toutes les dépenses directes de programmes (à l'exclusion des subventions et des contributions) doivent être évaluées tous les cinq ans.</p> <p>ACC a présenté son premier rapport annuel pour faire état de la mesure du rendement des programmes à l'appui de son évaluation. Ce rapport indique les progrès d'ACC et les mesures à prendre pour continuer de progresser. De plus, le Ministère a modifié son programme de gestion du rendement, de sorte que depuis le cycle de 2009-2010, il effectue trois fois plus d'évaluations du rendement.</p> <p>Le Ministère a apporté des modifications technologiques pour actualiser et améliorer la façon dont l'information est structurée dans son site Web, et a créé un nouveau centre multimédia interactif.</p> <p>Les résultats de la <u>Ronde VIII de l'évaluation du cadre de responsabilisation de gestion</u> ont démontré qu'ACC a présenté un rendement stable en 2010-2011. Ainsi, on a évalué onze composantes de gestion au Ministère, et les cotes obtenues sont les suivantes : deux cotes « Fort », sept cotes « Acceptable » et deux cotes « Possibilité d'amélioration ».</p> |
|---|---|

Priorités opérationnelles (TACRA)

| Prestations des programmes | Permanente depuis 2008 |
|--|---|
| Veiller à ce que les requérants puissent faire appel au mécanisme de recours d'un tribunal indépendant pour les demandes concernant les indemnités d'invalidité et les allocations aux anciens combattants. | |
| Contribuant au : RS 3 AP <ul style="list-style-type: none"> Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour les pensions et les indemnités d'invalidité | <p>État du rendement : Entièrement atteint</p> <p>Résultats obtenus Le TACRA a permis aux demandeurs de présenter leurs cas en offrant aux organismes représentatifs une vaste plage de dates d'audiences en révision et en appel dans 30 endroits au pays.</p> <p>Le Tribunal a renforcé les pratiques de surveillance de la charge de travail pour veiller à l'efficacité de la gestion des cas et à l'envoi des décisions par la poste dans les délais établis en vertu de la norme de service établie.</p> |

| Prestation améliorée des programmes | | Permanente depuis 2004 |
|---|---|-------------------------------|
| Le fait d'améliorer l'exécution des programmes grâce à l'innovation et la technologie entraîne l'amélioration du processus pour les requérants. | | |
| État du rendement : Entièrement atteint | | |
| Contribuant au : RS 3 AP ▪ Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour les pensions et les indemnités d'invalidité. | Résultats obtenus Le TACRA a remanié ses lettres de décision pour s'assurer qu'elles sont formulées dans un langage simple, clair, et facile à comprendre. Le TACRA a revu son calendrier annuel de révisions, qui indique les dates et les lieux des audiences à l'intention des membres et des représentants. Le Tribunal a élargi le système d'ordonnancement du Tribunal pour le contrôle de la charge de travail et des rapports statistiques, de façon à assurer la gestion opportune des cas en cours et à améliorer les prises de décisions et la planification. Le TACRA a établi ses propres règles décisionnelles et les a communiquées aux organismes représentatifs. Le TACRA a mis en œuvre le cadre de gestion du rendement des membres, qui prévoit une révision annuelle. Le TACRA a offert un cours de perfectionnement professionnel aux membres, et a élaboré des outils pour régler les problèmes actuels et nouveaux en rapport avec les questions médicales, les questions juridiques et les décisions. | En cours depuis 2004 |
| Communication Veiller à ce que les requérants et tous les Canadiens disposent de renseignements sur le mandat, le programme et le processus de recours du Tribunal, tout en répondant aux besoins grandissants des requérants en matière d'information. | | |
| État du rendement : Atteint en grande partie | | |
| Contribuant au : RS 3 AP ▪ Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour les pensions et les indemnités d'invalidité. | Résultats obtenus Au cours de la dernière année, le TACRA a répondu à des demandes de plus en plus nombreuses en provenance de représentants, de parlementaires et de parties externes. Le TACRA a amélioré son site Web pour favoriser une meilleure compréhension du mandat et des activités du Tribunal et offrir des renseignements additionnels sur les processus et le rendement du Tribunal. Le Tribunal a mis des plans en place pour accroître la sensibilisation des intervenants. | En cours depuis 2004 |

Priorités en matière de gestion (TACRA)

| Gestion responsable | Nouvelle priorité en 2010-2011 |
|---|--|
| Fournir un programme efficace aux requérants et à leurs familles en se concentrant sur la gestion, la transparence et la responsabilité financière. | |
| État du rendement : Entièrement atteint | |
| Contribuant au : RS 3 AP <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour les pensions et les indemnités d'invalidité. | Résultats obtenus <p>Le TACRA a effectué un examen pour préparer son passage au statut d'organisme distinct créé par la loi et doté de sa propre architecture des activités de programme et de sa propre structure de gouvernance. Dans le cadre de cet examen, le TACRA a mis à jour un protocole d'entente avec ACC, pour la poursuite de la prestation des services internes.</p> <p>Le Tribunal a produit son premier rapport autonome sur la responsabilisation en matière de gestion.</p> <p>Le TACRA a produit les rapports annuels concernant l'administration de la <u>Loi sur l'accès à l'information</u> et de la <u>Loi sur la protection des renseignements personnels</u>.</p> <p>Le Tribunal a participé aux vérifications internes horizontales du Bureau du contrôleur général portant sur la gouvernance du portefeuille et la gestion de l'information, pour chercher à obtenir, dans une perspective proactive, des recommandations sur de possibles champs d'amélioration.</p> <p>Les membres et le personnel ont pris part aux décisions et aux dossiers ayant une incidence sur leur travail, et ont discuté des risques inhérents à leurs sphères de responsabilité.</p> |

Priorités opérationnelles (BOV)

| Assurer le traitement équitable de la communauté des anciens combattants, et voir à la protection des droits formulés dans la Déclaration des droits des anciens combattants | Nouvelle priorité en 2010-2011 |
|--|--|
| Les sacrifices de nos anciens combattants et vétérans sont reconnus grâce à la prestation équitable, juste et opportune de services, d'avantages et de mesures de soutien. La présence d'un porte-parole indépendant est essentielle pour veiller à ce que les engagements soient respectés. | |
| État du rendement : Entièrement atteint | |
| Contribuant au : RS 4 AP <ul style="list-style-type: none"> ▪ Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et | Résultats obtenus <p>En 2010-2011, le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a travaillé avec les anciens combattants et les vétérans et les a représentés relativement à des enjeux et des plaintes portant sur les services et les avantages nécessaires pour répondre à leurs besoins.</p> <p>Ainsi, 1 431 anciens combattants, vétérans et autres personnes ont communiqué avec le BOV, de sorte que 1 823 nouveaux dossiers ont été ouverts. Si l'on ajoute ces cas aux 759 déjà en cours, le Bureau a géré et conclu 2 449 dossiers.</p> |

| | |
|---------------------|---|
| d'ordre systémique. | <p>Le BOV a continué à faire des recherches dans des domaines comme les soins de longue durée, les familles et la santé mentale, et le Bureau est prêt à entreprendre des enquêtes officielles sur ces questions.</p> <p>L'ombudsman a aussi favorisé des initiatives axées sur la prestation de services gratuits aux anciens combattants et aux vétérans qui souhaitent présenter leur cas à la Cour fédérale après avoir épuisé leurs options d'appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).</p> <p>En 2010-2011, le BOV a établi des normes de service et a amélioré ses procédures de prestation de services.</p> <p>Désireux de renforcer la prestation des services et les partenariats, le BOV a tenu trois assemblées publiques pour inciter les anciens combattants et les vétérans à exprimer leurs préoccupations. D'autres possibilités de consultation publique ont été offertes sur la page Web, ainsi que par le truchement d'une diffusion Web en direct et de médias sociaux comme Facebook et Twitter. L'ombudsman a aussi créé un comité consultatif composé d'anciens combattants, de vétérans et de représentants d'autres groupes d'intervenants.</p> |
|---------------------|---|

Analyse des risques

Contexte opérationnel

L'exercice 2010-2011 a marqué le début du processus de transformation le plus important jamais entrepris depuis la création d'Anciens Combattants Canada il y a 65 ans. Au cours des cinq prochaines années, le Ministère continuera à moderniser les méthodes auxquelles il a recours pour offrir ses programmes et ses services à une clientèle qui se compose d'anciens combattants, de vétérans et de membres des FC et qui fluctue rapidement, tant sur le plan du profil démographique que sur celui de la complexité des besoins et des attentes.

La modernisation d'Anciens Combattants Canada a débuté en avril 2006, lorsque le gouvernement a mis en œuvre la Nouvelle Charte des anciens combattants qu'il décrivait comme étant l'amélioration la plus spectaculaire apportée aux avantages et aux services destinés aux anciens combattants et aux vétérans depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale.

Depuis, ACC a continué de donner suite aux critiques exprimées au sujet de la Nouvelle Charte. Le Ministère a reconnu comme préoccupations légitimes le sort peu enviable des anciens combattants et des vétérans sans abri, la santé mentale des membres des FC à leur retour de déploiements, le manque de souplesse perçu de la part du Ministère et les longs délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité.

Le Ministère a aussi été critiqué à la suite de l'adoption d'un système d'indemnités d'invalidité qui prévoit le versement d'avantages financiers mensuels en remplacement des pensions d'invalidité à vie offertes en vertu de la *Loi sur les pensions*.

Un document évolutif, la Nouvelle Charte des anciens combattants continue d'évoluer afin de mieux répondre aux besoins changeants des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes. Par le projet de loi C-55, qui est entré en vigueur en mars 2011, le gouvernement souhaite donner suite aux préoccupations exprimées par les anciens combattants et les vétérans, leurs familles, les organismes d'anciens combattants, les groupes consultatifs et les comités parlementaires. Ce texte de loi permettra d'améliorer l'accès des vétérans gravement blessés à des avantages mensuels; d'accroître le soutien financier mensuel offert au moyen de l'allocation pour perte de revenus; et d'offrir des options de paiements plus souples pour le versement de l'indemnité d'invalidité.

ACC continue aussi d'examiner des moyens d'offrir ses avantages et ses services de façon plus rapide et plus pratique. En 2010-2011, le Ministère a poursuivi son travail pour continuer d'apporter un certain nombre d'améliorations à la prestation des services, comme des délais plus courts pour le traitement des demandes de prestations d'invalidité. Un programme de transformation quinquennal a été lancé, qui énonce les changements qui s'imposent afin de mieux servir les anciens combattants, les vétérans et les membres des FC. À mesure que le Programme de transformation évoluera, on apportera des modifications à la configuration d'ACC dans l'ensemble des régions. Certains bureaux seront soumis à des mesures de réduction et d'autres connaîtront une certaine croissance, selon la demande de services.

Enfin, suite à un rapport important publié l'automne dernier par la commissaire à la protection de la vie privée, le Ministère a mis en œuvre un plan d'action sur la protection des renseignements personnels en 10 points, afin de mieux protéger les renseignements personnels des Canadiens qu'il sert.

En dépit de ces défis, Anciens Combattants Canada continue à bénéficier de l'intérêt et du soutien de la population à l'égard des événements et des activités visant à commémorer les réalisations et les sacrifices des anciens combattants et des vétérans. Par le biais de son secteur commémoratif, le Ministère ne cesse de réaliser des progrès substantiels au chapitre de l'exploitation des technologies en ligne et des médias sociaux.

Risques

La gestion des risques évolue dans l'ensemble du Ministère, ce qui est principalement attribuable à une structure de gouvernance efficace et un solide leadership. En 2010-2011, ACC a géré plusieurs risques importants susceptibles d'avoir une incidence sur les priorités et sur les activités courantes. Ces risques, ainsi que d'autres, ont été cernés, évalués, surveillés et gérés tout au long de l'année.

Le Profil de risque de l'organisation 2010-2011 fait état des risques et des possibilités directement liés aux opérations et aux programmes.

Au cours de l'année, ACC s'est penché sur des risques importants liés aux programmes, aux processus et à l'infrastructure; à la protection des renseignements personnels; et à la continuité des services à l'Hôpital Sainte-Anne.

Programmes, processus et infrastructure

En 2010-2011, le Ministère s'est trouvé à la croisée des chemins alors que, pour la première fois depuis sa création, le nombre de vétérans des Forces canadiennes a dépassé celui des anciens combattants traditionnels. Alors que le profil démographique des clients d'ACC ne cesse de fluctuer, les programmes, les processus et l'infrastructure nécessaires pour répondre aux besoins en évolution de ces clients risquent de ne pas être en place.

Face à cette situation, le Ministère a élaboré un plan de transformation quinquennal pour veiller à ce que les programmes, les processus et l'infrastructure d'ACC demeurent pertinents et adaptés aux besoins. Le Ministère a déjà introduit plusieurs changements par suite de la conception et de la mise en œuvre initiale du plan, notamment dans les domaines de la gestion de cas et du Réseau national des centres d'appels. ACC a aussi apporté des améliorations aux avantages médicaux, aux prestations d'invalidité, au Programme pour l'autonomie des anciens combattants, aux services de réadaptation et aux partenariats stratégiques.

Protection des renseignements personnels

En octobre 2010, la commissaire à la protection de la vie privée a publié un rapport qui concluait que le Ministère n'avait pas respecté les droits d'une personne en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

En réponse aux recommandations de la commissaire à la protection de la vie privée, ACC a élaboré un plan d'action sur la protection des renseignements personnels en 10 points. Ce plan, qui va bien au-delà des mesures que recommande le rapport, renforce encore davantage la protection des renseignements personnels, tout en maintenant la capacité du personnel d'offrir un service de qualité aux anciens combattants et aux vétérans. Il met de l'avant de nouvelles exigences en matière de formation pour tous les employés, en plus de prévoir un examen des processus opérationnels du point de vue de la protection des renseignements personnels, la surveillance de l'accès aux systèmes et à l'information, et la mise en œuvre de nouvelles politiques, directives et lignes directrices. Le Ministère a fait des progrès notables quant à la mise en œuvre de ce plan en 2010-2011 comme il est précisé dans le rapport de vérification externe produit par Services de vérification Canada en juillet 2011 – et il poursuivra dans cette voie en 2011-2012. De plus, le Ministère a nommé un responsable de la protection de la vie privée et créé un comité ministériel sur la protection des renseignements personnels.

Continuité des services aux anciens combattants à l'Hôpital Sainte-Anne

Depuis les années 1980, l'Hôpital Sainte-Anne, qui est le dernier hôpital d'anciens combattants, fait face à une diminution constante du nombre d'anciens combattants admissibles aux soins de longue durée. En l'absence d'une masse critique soutenue de pensionnaires, l'Hôpital risque d'avoir de la difficulté à préserver son expertise en soins gériatriques.

Compte tenu de la demande décroissante de lits de soins de longue durée pour anciens combattants à l'Hôpital Sainte-Anne, un transfert au gouvernement du Québec permettrait à l'établissement de conserver et de maximiser son expertise, tout en offrant davantage de lits à d'autres Canadiens qui en ont besoin.

Alors que les négociations se poursuivent avec le gouvernement de Québec au sujet du transfert possible de l'Hôpital, le gouvernement du Canada reste déterminé à assurer que l'accès prioritaire des anciens combattants aux soins et aux services, les intérêts des employés et les langues officielles demeurent des facteurs clés dans le cadre des discussions en cours.

Sommaire du rendement

Cette section contient un résumé des tableaux sommaires concernant les ressources financières, les ressources humaines et le rendement dans son ensemble. Chacun de ces tableaux sommaires rend compte des indicateurs et des objectifs mentionnés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011, et offre de l'information sur les progrès réalisés pour chaque résultat stratégique (RS).

Ressources financières et humaines

| | 2010-2011 Ressources financières (en millions de dollars) | | | 2010-2011 Ressources humaines (ETP ¹) | | |
|--|--|-------------------------|------------------|--|--------------------|-------|
| | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| Anciens Combattants Canada (ACC) | 3 396,8 | 3 538,3 | 3 498,4 | 3 678 | 3 708 | (30) |
| Tribunal des anciens combattants (TACRA) | 11,5 | 12,1 | 12,1 | 121 | 108 | 13 |
| Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) | 5,8 | 6,2 | 4,9 | 40 | 45 | (5) |

Tableaux sommaires du rendement par résultat stratégique

Résultat stratégique 1
Les anciens combattants, les vétérans et les autres personnes admissibles atteignent leur niveau optimal de mieux-être grâce aux programmes et aux services qui appuient les soins qui leur sont prodigués, leur traitement, leur autonomie et leur réinsertion.

| Indicateurs de rendement | Objectifs | Rendement de 2010-2011 | Tendance |
|--|---|--|---|
| Pourcentage des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles qui se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur vie en général. | 70 % | État : Dépassé Dans l'ensemble, 83 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur vie en général. | Nouveaux indicateurs en 2010-2011. Information sur la tendance pas encore disponible. |
| Pourcentage des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles qui décrivent leur état de santé mentale comme étant « bon », « très bon » ou « excellent ». | 60 % | État : Dépassé Dans l'ensemble, 82 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes se disent en bonne santé mentale. | |
| Comparaison entre le taux de mortalité chez les vétérans des Forces canadiennes (FC) et le taux de mortalité dans la population canadienne. | Le taux de mortalité des vétérans des FC n'est pas supérieur à celui de la population canadienne dans son ensemble. | État : Dépassé Le taux de mortalité des vétérans des Forces canadiennes est de 23 % inférieur à celui observé chez un groupe type de la population canadienne. | |
| Comparaison entre le taux de faible revenu observé chez les vétérans admissibles des FC et | Le taux de faible revenu observé chez les vétérans | État : Dépassé Le taux de faible revenu observé chez les vétérans admissibles actifs des FC est de | |

¹ Équivalents temps plein

2010-2011 RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

| | | | | | | |
|---|---|---|----------------|----------------|----------------|--|
| celui observé dans la population canadienne. | admissibles des FC n'est pas supérieur à celui observé dans la population canadienne. | 2,9 %, par rapport à 9 % dans la population canadienne. Le taux de faible revenu observé chez les vétérans admissibles inactifs des FC est de 11 %, par rapport à 31 % dans la population canadienne. | | | | |
| Activité de programme | 2009 - 2010 Dépenses réelles (en millions) | 2010 - 2011 (en millions) | | | | Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada |
| Indemnités et soutien financier | 2 169,1 | 2 125,1 | 2 125,1 | 2 264,5 | 2 269,8 | Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens |
| Soins de santé et réinsertion des anciens combattants | 1 104,3 | 1 141,0 | 1 141,0 | 1 136,7 | 1 106,2 | Canadiens en santé |
| Total pour le RS 1 | 3 273,4 | 3 266,1 | 3 266,1 | 3 401,1 | 3 376,0 | |

Résultat stratégique 2

Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

| Indicateurs de rendement | Objectifs | Rendement de 2010-2011 | | | | Tendance |
|---|--|--|-------------|-------------|-------------|--|
| Pourcentage de Canadiens participant à des activités commémoratives | 25 % | État : Dépassé 34 % des Canadiens disent avoir participé, dans le cadre de la Semaine des anciens combattants, à des activités commémoratives, par exemple une cérémonie locale du jour du Souvenir (source : <i>Sondage omnibus de 2010 sur les attitudes à l'égard du jour du Souvenir et de la Semaine des anciens combattants</i>). Parmi eux, 66 % ont dit s'être efforcés d'exprimer leur reconnaissance aux anciens combattants et aux vétérans au cours de la dernière année. | | | | Aucun changement |
| Activité de programme | 2009-2010 Dépenses réelles (en millions) | 2010-2011 (en millions) | | | | Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada |
| Sensibilisation aux activités du Souvenir | 38,9 | 13,7 | 13,7 | 17,3 | 15,5 | Culture et héritage canadiens vibrants |
| Responsabilités commémoratives nationales et internationales | | 32,4 | 32,4 | 32,6 | 25,1 | Culture et héritage canadiens vibrants |
| Total pour le RS 2 | 38,9 | 46,0 | 46,0 | 49,9 | 40,6 | |

2010-2011 RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

Résultat stratégique 3

Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants interjetés par des anciens combattants et des vétérans canadiens, des membres et des vétérans des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles.

| Indicateurs de rendement | Objectifs | Rendement de 2010-2011 | | | | Tendance |
|--|--|---|------------------|-------------------------|------------------|--|
| Pourcentage de problèmes soulevés par les anciens combattants, les vétérans et les autres personnes qui ont été réglés de façon efficace en moins de 60 jours. | 80 % | État : Dépassé Les six plaintes reçues par le truchement du processus officiel de traitement des plaintes du Tribunal ont été traitées et réglées en moins de 60 jours. | | | | Aucun changement |
| Activité de programme | 2009-2010 Dépenses réelles (en millions) | 2010-2011 (en millions) | | | | Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada |
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | |
| Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de pensions et d'indemnités d'invalidité | 12,1 | 11,5 | 11,5 | 12,1 | 12,1 | Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens |
| Total pour le RS 3 | 12,1 | 11,5 | 11,5 | 12,1 | 12,1 | |

Résultat stratégique 4

Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des anciens combattants, des vétérans et des autres personnes admissibles.

| Indicateurs de rendement | Objectifs | Rendement de 2010-2011 | | | | Tendance |
|--|--|--|------------------|-------------------------|------------------|--|
| Pourcentage des recommandations faites par le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) auxquelles il a été donné suite. | 80 % | État : Entièrement atteint On a accusé réception de toutes les recommandations et on a donné suite à 80 % d'entre elles. | | | | Aucun changement |
| Activité de programme | 2009-2010 Dépenses réelles (en millions) | 2010-2011 (en millions) | | | | Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada |
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | |
| Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre systémique. | 5,2 | 5,8 | 5,8 | 6,2 | 4,9 | Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens |
| Total pour le RS 4 | 5,2 | 5,8 | 5,8 | 6,2 | 4,9 | |

2010-2011 RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

Activité de programme à l'appui de tous les résultats stratégiques

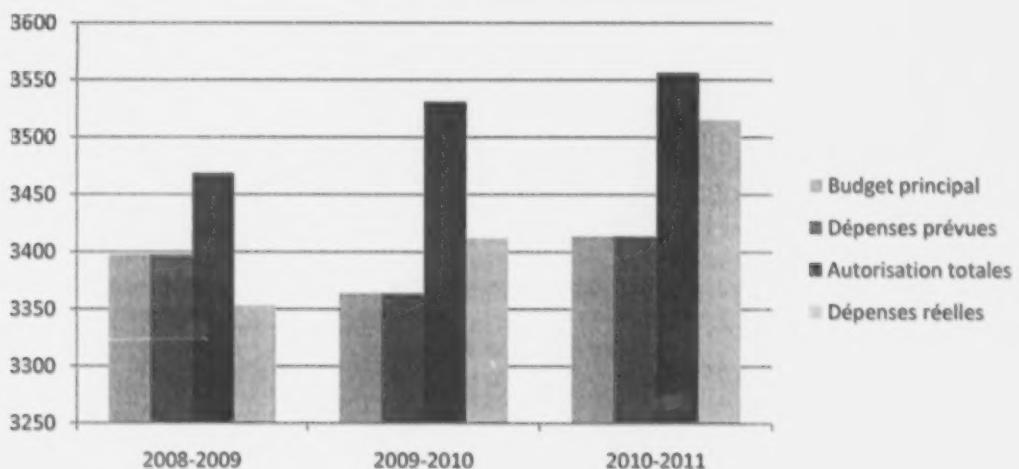
| Activité de programme | 2009-2010 Dépenses réelles (en millions) | 2010-2011 (en millions) | | | | Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada |
|-----------------------|---|--|---------------------|----------------------------|---------------------|---|
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | |
| Services internes | 82,6 | 84,7 | 84,7 | 87,3 | 81,8 | S. O. |
| Total | 82,6 | 84,7 | 84,7 | 87,3 | 81,8 | |

Remarque : Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Profil des dépenses

Les dépenses réelles globales d'Anciens Combattants en 2010-2011 se sont chiffrées à 3,5 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 3,0 % par rapport à 2009-2010. 97 % des dépenses ont servi à assurer l'obtention des résultats stratégiques prévus. À cet égard, on a attribué un taux de 2,3 % aux services internes, ce qui est équitable sur le plan financier. La principale augmentation des dépenses est attribuable à la participation accrue aux programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, aux rajustements annuels de l'indexation des prix pour les prestations versées aux anciens combattants, aux vétérans et à d'autres personnes ou en leur nom, ainsi qu'à l'admissibilité accrue des principaux dispensateurs de soins et des survivants à faible revenu ou handicapés aux prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, par suite des mesures mises en œuvre en 2008. Ces augmentations ont été légèrement compensées par une diminution des dépenses liées aux pensions et aux prestations d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants en raison d'une baisse du nombre d'anciens combattants traditionnels.

Tendance en matière de dépenses ministérielles (en millions de dollars)



Crédits et postes législatifs

Pour obtenir de l'information sur les crédits organisationnels et/ou les dépenses législatives, veuillez consulter la publication *Comptes publics du Canada 2010-2011 (volume II)*. Une version électronique de ce document est accessible à l'adresse Internet suivante : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html>

Section II - Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques

Cette section rend compte du rendement d'Anciens Combattants Canada par rapport aux résultats prévus indiqués dans le Rapport sur les plans et les priorités 2010-2011.

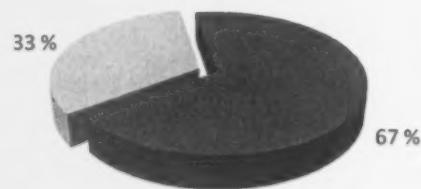
| | | |
|-------------------------------|---|---|
| Résultat stratégique 1 | Les anciens combattants, les vétérans et les autres personnes admissibles atteignent leur niveau optimal de mieux-être grâce aux programmes et aux services qui appuient les soins qui leur sont prodigues, leur traitement, leur autonomie et leur réinsertion. | |
| | Activités de programme | |
| | Indemnités et soutien financier | Soins de santé et réinsertion des anciens combattants |

Pour assurer le maintien du mieux-être des vétérans et de leurs familles après la libération, ACC offre des programmes et des services visant à répondre à leurs besoins de santé physique, de santé mentale et financiers.

En 2010-2011, ACC a pu dépasser certains de ses objectifs de rendement, tant par rapport aux indicateurs de rendement déjà en place, que par rapport aux nouveaux indicateurs.

- › En 2010, 83 % des anciens combattants, des vétérans et autres personnes admissibles se sont dits « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur vie en général. (Source : [Sondage national auprès des clients de 2010](#))
- › De plus, d'autres indicateurs ont permis d'établir que la grande majorité des anciens combattants, vétérans et autres personnes sont satisfaits de leurs conditions de logement (93 %), de leurs relations familiales (91 %), de leur situation financière (80 %) et de leur activité ou emploi principal (68 %). (Source : [Sondage national auprès des clients de 2010](#))
- › En 2011, Statistique Canada a déterminé que le risque de décès, toutes causes confondues, est beaucoup plus faible chez les membres des Forces canadiennes libérés que dans l'ensemble de la population canadienne. (Source : [Étude du cancer et de la mortalité chez les membres des Forces canadiennes](#))
- › 82 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes se sont dits en bon état de santé mentale – taux supérieur à l'objectif de 70 %; le nombre d'anciens combattants et de vétérans qui déclarent volontairement leur état de santé mentale demeure faible par rapport à l'ensemble de la population canadienne. (Source : [Sondage national auprès des clients de 2010](#))

Répartition des dépenses par activité de programme – 2010-2011



Total des dépenses 3,376 milliards \$

■ Indemnités et soutien financier

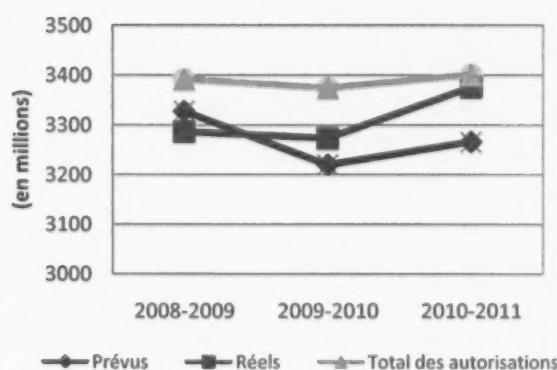
■ Soins de santé et réinsertion des anciens combattants

- › En 2010, seulement 46 % des vétérans des FC recevant des avantages et des services d'ACC et libérés pendant cette période ont décrit leur état de santé mentale comme étant « excellent » ou « très bon », par rapport à un taux de 75 % dans l'ensemble de la population canadienne. (Source : [Enquête sur la transition à la vie civile](#))
- › Les vétérans des Forces canadiennes admissibles ont déclaré des taux de faible revenu plus bas que ceux observés dans la population canadienne. (Source : [Enquête sur la transition à la vie civile](#) et [Mesure de faible revenu \(MFR\) avant impôt de Statistique Canada](#))

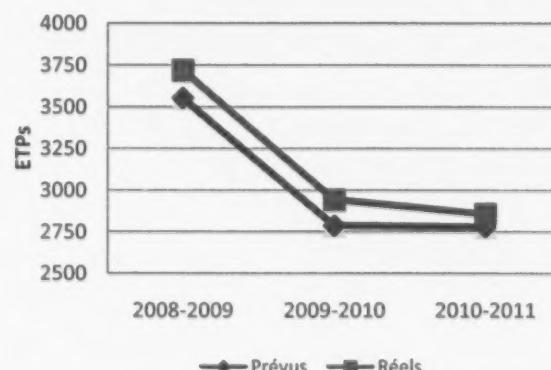
RS 1 – Points saillants

- Au cours de l'exercice financier 2010-2011, on a rendu 24 279 décisions à l'égard de premières demandes de prestations d'invalidité (15 496 décisions pour les indemnités d'invalidité; 8 783 décisions pour les pensions d'invalidité).
- Au cours de l'exercice financier 2010-2011, on a rendu 1 590 décisions relatives à l'admissibilité à l'égard des premières demandes au Programme de réadaptation.
- Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le RNCA a répondu à 738 241 appels.
- Au 31 mars 2011, on comptait 14 111 vétérans touchant des indemnités d'invalidité pour une déficience psychique; dans 70 % des cas, cette déficience était liée à l'état de stress post-traumatique.
- Le Bureau de services juridiques des pensions a réglé 11 909 dossiers.

Ressources financières



Ressources humaines



Activité de programme 1.1 – Indemnités et soutien financier

Sous-activité :

- Indemnités d'invalidité et de décès
- Soutien financier
- Bureau de services juridiques des pensions

Anciens Combattants offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi qu'un soutien financier à titre d'indemnisation pour des difficultés en raison d'invalidités et de pertes de revenu.

Anciens Combattants dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de mieux-être visant à appuyer ses clients. Figurent au nombre de ces clients : les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, les vétérans de la guerre de Corée, les anciens combattants de la Marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil.

De plus, Anciens Combattants administre les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada, en vertu d'un protocole d'entente.

Cette activité de programme est financée grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.



| Ressources financières pour 2010-2011 (en millions) | | Ressources humaines pour 2010-2011 (ETP ²) | | | |
|---|-------------------------|--|--------------------|--------------------|-------------------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 2 125,1 | 2 264,5 | 2 269,8 | 925 | 1 001 | (76) |
| Résultats attendus | | Indicateurs de rendement | | Objectifs | État du rendement |
| Les anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles sont en mesure d'assumer leurs frais de subsistance de base. | | Pourcentage d'anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles en mesure d'assumer leurs frais de subsistance de base. | | 70 % | Dépassé |
| Les anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles estiment qu'ACC reconnaît l'importance et les répercussions de leur invalidité liée au service. | | Pourcentage d'anciens combattants, de vétérans et d'autres personnes admissibles qui estiment que les prestations d'invalidité qu'ils reçoivent de la part d'ACC sont établies en reconnaissance de leur invalidité liée au service. | | 60 % | Dépassé |

² Équivalents temps plein

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Les recherches démontrent que le revenu constitue un indicateur important de la santé. En plus de verser des indemnités d'invalidité, ACC offre un soutien financier aux anciens combattants, aux vétérans et aux survivants admissibles, pour que leur revenu réponde à leurs besoins de base.

- › La grande majorité (94 %) des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles ont déclaré que leur revenu leur permettait d'assumer leurs frais de subsistance de base, ou plus. (Source : *Sondage national auprès des clients de 2010*)
- › 80 % des sujets interrogés se sont dits satisfaits de leur situation financière. C'est parmi les anciens combattants ayant servi en temps de guerre que le taux de satisfaction est le plus élevé, à 87 %, alors que les vétérans des Forces canadiennes présentent un taux de satisfaction de 76 %. En comparaison, le taux global de satisfaction des membres de la Force régulière, à l'égard de leur situation financière, était de 73 % en 2005. (Source : *Sondage national auprès des clients de 2010*)
- › Dans l'ensemble, les anciens combattants et les vétérans sont moins susceptibles de disposer d'un faible revenu que la population générale. (Source : *Enquête sur la transition à la vie civile*)
- › Au 31 mars 2011, ACC versait des pensions d'invalidité mensuelles et des indemnités forfaitaires à 188 716 anciens combattants, vétérans et autres clients.
- › Des séances de réflexion menées avec des anciens combattants et des vétérans en 2005, dans le cadre d'une évaluation des pensions d'invalidité, ont permis de déterminer que les bénéficiaires tiraient une certaine fierté de leurs prestations d'invalidité.
- › Dans l'ensemble, 74 % des anciens combattants et vétérans touchant des prestations d'invalidité estiment que ces prestations reflètent la reconnaissance de leur invalidité liée au service. Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre sont plus susceptibles de percevoir une reconnaissance à l'égard de leur invalidité liée au service (88 %), que ne le sont les vétérans des Forces canadiennes, à 63 %. (Source : *Sondage national auprès des clients de 2010*)

Autres réalisations dignes de mention

- On a réduit de 24 à 16 semaines le délai moyen pour rendre les décisions concernant les demandes de prestations d'invalidité.
- 73 % des demandeurs ont obtenu une décision favorable.
- En septembre 2010, le gouvernement du Canada a annoncé une augmentation du soutien financier aux vétérans gravement blessés.
- En octobre 2010, le gouvernement du Canada a annoncé la prise de mesures pour améliorer et offrir plus rapidement le soutien aux vétérans souffrant de la sclérose latérale amyotrophique (SLA).
- En décembre 2010, le gouvernement du Canada a modifié les critères d'admissibilité et prolongé le délai de présentation de demandes de paiement à titre gracieux liés à l'agent Orange.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

En 2010-2011, le Ministère a contribué à l'atteinte du résultat stratégique global en améliorant la qualité des services. ACC a embauché des spécialistes pour rationaliser les processus et simplifier l'exécution des programmes. Le Ministère a réduit les formalités administratives afin d'offrir un service plus rapide et sans complications aux femmes et aux hommes auxquels il vient en aide et fournit des soins.

Compte tenu de l'évolution du profil démographique des anciens combattants et des vétérans, et des nouvelles possibilités qu'offrent les médias sociaux, le Ministère a donné aux Canadiens plus d'occasions d'interagir davantage avec lui, pour discuter de ses programmes et de ses services.

De plus, le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec les Forces canadiennes et le ministère de la Défense nationale, afin d'améliorer les programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Grâce à ces changements, le Ministère établira un revenu annuel minimum avant impôt de 40 000 \$ pour les vétérans qui touchent l'allocation pour perte de revenus. En outre, il assouplira les critères d'admissibilité à l'allocation pour déficience permanente (ADP) et à l'allocation d'incapacité exceptionnelle (AIE); mettra en place un nouveau supplément mensuel de 1000 \$ à l'ADP, pour venir en aide aux vétérans les plus gravement blessés ou malades qui ne peuvent occuper un emploi rémunéré; et créera de nouvelles options de paiement pour l'indemnité d'invalidité.

Le Bureau de services juridiques des pensions a aussi maintenu un délai de traitement moyen de 11 semaines comparativement à 24 semaines en 2008-2009, délai qui débute dès le premier contact avec le Bureau jusqu'à l'établissement de la date de l'audience auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le Bureau a aussi effectué des examens des processus opérationnels dans sept de ses quatorze bureaux de district pour cerner et résoudre les problèmes susceptibles d'influer sur l'efficacité du service.

Points à améliorer

Les phases II et III de l'exercice d'évaluation de la Nouvelle Charte ont permis de déterminer des améliorations à apporter à la conception et à l'exécution des programmes. Mentionnons, parmi les conclusions tirées à cet égard, la nécessité de recueillir les données appropriées pour mieux mesurer l'optimisation des ressources; de mettre davantage l'accent sur les familles dans le cadre des programmes; de modifier le Programme de réadaptation en fonction des vétérans qui ont besoin d'un soutien à long terme; et d'examiner le Programme de transition de carrière pour qu'il favorise l'optimisation des ressources.

Les évaluations ont aussi fait ressortir des améliorations à apporter sur le plan opérationnel, notamment en ce qui a trait aux employés des services aux clients, qui doivent mieux comprendre les rôles et les responsabilités des spécialistes qui donnent des avis techniques et des directives au sujet des programmes. Il importe en effet que ces employés reçoivent une formation conçue en fonction des compétences et coordonnée à l'échelle nationale, et qu'ils aient plus facilement accès aux politiques et aux processus opérationnels les plus récents. Le Ministère a accepté chaque recommandation résultant des évaluations et a élaboré des plans d'action ciblés pour régler les problèmes.

Activité de programme 1.2 – Soins de santé et réinsertion des anciens combattants

Sous-activité :

- Soins de longue durée et soins infirmiers en foyer
- Avantages pour soins de santé et autres services de santé et de réinsertion
- Soins à domicile et autres services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Anciens Combattants Canada offre des prestations de maladie, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants, aux vétérans et à d'autres personnes admissibles. Le programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des anciens combattants, des vétérans et des autres personnes servies par le Ministère, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte qu'ils demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité.

Cette activité de programme est financée grâce au budget de fonctionnement et à des contributions.



| Ressources financières pour 2010-2011 (en millions) | | Ressources humaines pour 2010-2011 (ETP ³) | | | |
|--|-------------------------|--|--------------------|--------------------|-------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 1 141,0 | 1 136,7 | 1 106,2 | 1 853 | 1 856 | (3) |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Objectifs | État du rendement |
|---|---|--|--------------------------|
| ACC a répondu aux besoins en matière de soins de santé des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles. | Pourcentage des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles qui se disent en « bonne », « très bonne » ou « excellente » santé. | 60 % | Atteint en grande partie |
| Les vétérans et autres personnes admissibles font partie de la population active civile. | Pourcentage de vétérans et autres personnes admissibles qui font partie de la population active civile (à moins de souffrir d'une invalidité totale ou d'être à la retraite). | 70 % | Dépassé |
| Les vétérans et autres personnes admissibles font partie de la population active civile. | Le taux de chômage observé chez les vétérans des Forces canadiennes ne sera pas supérieur à celui du grand public. | Le taux de chômage chez les vétérans des FC est égal | Dépassé |

³ Équivalents temps plein

| | | ou inférieur à celui de la population canadienne. | |
|--|---|---|---------|
| Les anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles prennent part activement à la vie de leur collectivité ou sont bien intégrés à cette dernière. | Pourcentage d'anciens combattants, de vétérans et autres personnes admissibles décrivant leur sentiment d'appartenance à la communauté comme étant « assez fort » ou « très fort ». | 50 % | Dépassé |

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Les recherches démontrent que les personnes souffrant de problèmes de santé chroniques se disent généralement en moins bonne santé, et que l'état de santé déclaré par l'intéressé se détériore avec l'âge.

- › Dans l'ensemble, 52 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles se sont dit en « bonne », « très bonne » ou « excellente » santé, ce qui est inférieur à l'objectif fixé de 60 %. (Source : [Sondage national auprès des clients de 2010](#))
- › Les vétérans des Forces canadiennes libérés entre 1998 et 2007 et qui touchaient des prestations d'ACC ont évalué leur état de santé à un taux beaucoup plus bas que celui obtenu au sein d'un groupe comparable de Canadiens — seulement 28 % des vétérans des Forces canadiennes admissibles se sont dits en « très bonne » ou en « excellente » santé, par rapport à 61 % chez les autres Canadiens. (Source : [Enquête sur la transition à la vie civile de 2010](#))
- › 62 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles décrivent leur sentiment d'appartenance à la communauté comme étant « très fort » ou « assez fort », ce qui est supérieur à l'objectif de 50 %. (Source : [Sondage national auprès des clients de 2010](#)) À partir de là, il faut aussi souligner que les vétérans des Forces canadiennes libérés entre 1998 et 2007 déclarent un sentiment d'appartenance à la communauté équivalant à 52 %, ce qui est inférieur au taux de 62 % observé chez le grand public, tel qu'indiqué dans l'[Enquête sur la transition à la vie civile de 2010](#).

On a découvert que l'emploi favorise le bien-être physique, mental et social des personnes⁴.

- › Le taux d'emploi de 86,5 % observé chez les vétérans des Forces canadiennes libérés entre 1998 et 2007 est comparable à celui du grand public. (Source : [Enquête sur la transition à la vie civile de 2010](#))

⁴ www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/determinants/index-fra.php

Autres réalisations dignes de mention

- 24 centres intégrés de soutien du personnel sont maintenant opérationnels dans l'ensemble du pays.
- On a fait passer de quatre semaines à deux semaines le délai d'exécution courant pour les décisions concernant l'admissibilité au Programme de réadaptation.
- ACC a embauché 20 nouveaux gestionnaires de cas dans l'ensemble du pays.
- Les anciens combattants et les vétérans qui reçoivent de l'aide dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont maintenant accès au dépôt direct et ne sont plus tenus de signer un formulaire chaque fois qu'une modification est apportée à leurs services.
- ACC a communiqué avec 190 organismes venant en aide aux sans-abri et aux personnes « difficiles à loger » pour les informer de l'existence des services et des avantages qu'il offre.

Leçons apprises**Domaines ayant donné des résultats**

En 2010-2011, des partenariats avec des organismes comme *l'International Society for Traumatic Stress Studies* et le travail effectué au Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC ont permis au Ministère de participer à des activités d'échange d'information et d'avoir davantage accès aux données probantes les plus récentes concernant l'évaluation et le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel.

Les travaux entrepris pour fournir des systèmes de télésanté à chacune des 10 cliniques TSO d'ACC ont permis d'améliorer les services aux vétérans dans des régions qui ne comptaient jusque là aucune clinique TSO. Au dernier trimestre de l'exercice 2010-2011, bien que des problèmes d'ordre technique ou réglementaire persistaient dans certains secteurs de compétence, plus de 6 % des vétérans utilisaient les systèmes pour obtenir des services d'intervention clinique.

Points à améliorer

Le Ministère a agit rapidement et adéquatement en annulant, en mars 2011, la demande de propositions pour le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS), une fois qu'il a été déterminé que les changements résultant du programme de transformation d'ACC auraient des effets importants sur les exigences auxquelles le nouveau contrat du SFTDSS est assujetti.

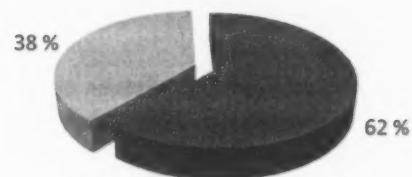
Un comité interministériel sur la gouvernance a été mis sur pied pour examiner les options et a été chargé d'améliorer la demande de propositions SFTDSS en vue de la passation d'un marché d'approvisionnement d'ici 2015.

| | |
|--|--|
| Résultat stratégique 2 | Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance. |
| Activité de programme | |
| Sensibilisation aux activités commémoratives | Responsabilités commémoratives nationales et internationales |

Grâce à leur courage, leur détermination et leurs sacrifices, des générations d'anciens combattants canadiens ont fait en sorte que les Canadiens puissent vivre dans un pays libre et en paix. Le souvenir de cette contribution n'est possible que si la population canadienne reconnaît activement les réalisations et les sacrifices des anciens combattants en participant à des activités commémoratives.

Le résultat stratégique 2 du Ministère demeure supérieur à l'objectif visé. En effet, plus de 11 millions de Canadiens ont participé à des activités commémoratives en 2010-2011. Les résultats sont à peu près les mêmes depuis quelques années.

Répartition des dépenses par activité de programme 2010-2011



Total des dépenses 40,6 millions \$

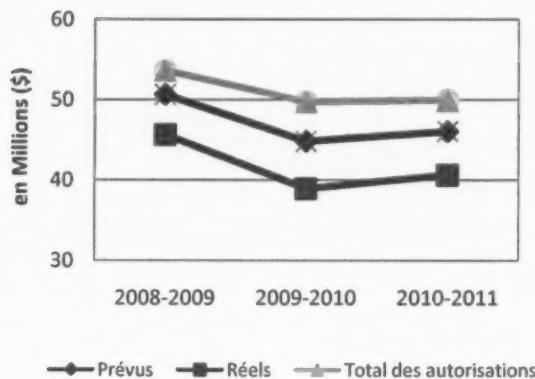
- Sensibilisation aux activités commémoratives
- Monuments commémoratifs nationaux et internationaux

- › La grande majorité des Canadiens (91 %) conviennent qu'il faut reconnaître les sacrifices consentis par les anciens combattants et les vétérans du Canada. (Source: [Sondage omnibus sur les attitudes à l'égard du jour du Souvenir et de la Semaine des anciens combattants de novembre 2010](#))
- › 34 % des Canadiens ont dit avoir participé à une activité de la Semaine des anciens combattants, par exemple une cérémonie locale du jour du Souvenir. Parmi les sujets interrogés, 66 % ont dit s'être efforcés, au cours de la dernière année, d'exprimer leur reconnaissance aux anciens combattants et aux vétérans. (Source : [Sondage omnibus sur les attitudes à l'égard du jour du Souvenir et de la Semaine des anciens combattants de novembre 2010](#))
- › Selon un autre sondage mené en mars 2010, 46 % des Canadiens déclarent avoir assisté à une cérémonie locale du jour du Souvenir en 2009, ce qui représente une augmentation notable par rapport au taux de 30 % observé au cours de la Semaine des anciens combattants de 2008. (Source : [Sondage sur les connaissances, l'engagement et la satisfaction des Canadiens à l'égard des programmes de commémoration de 2010](#))

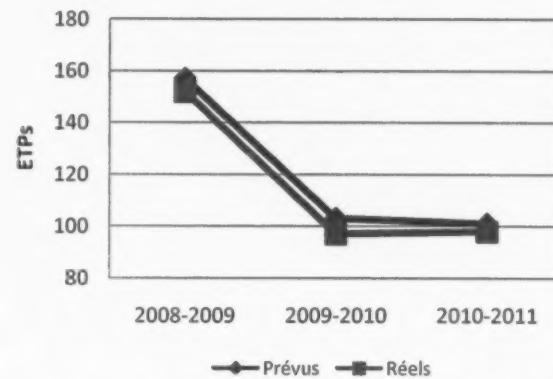
RS 2 – Points saillants

- ACC a dirigé ou appuyé plus de 870 cérémonies et activités commémoratives au pays et à l'échelle internationale en 2010-2011;
- ACC a distribué 4,7 millions de documents d'information et de produits de promotion en rapport avec la reconnaissance de tous les anciens combattants canadiens, dont les vétérans de l'ère moderne.
- Le Ministère a ajouté 79 clips vidéo des Forces canadiennes à la section *Des héros se racontent* du site Web.
- L'application *iPhone du Souvenir* d'ACC, présentée au cours de la Semaine des anciens combattants de 2010, a été bien accueillie; en date du 31 mars 2011, elle a été téléchargée 4 160 fois.
- Près de un million de visites aux sections *Le Canada se souvient* et *Les jeunes et les éducateurs* du site Web d'ACC ont débouché sur environ 340 000 téléchargements.

Ressources financières



Ressources humaines



Activité de programme 2.1 – Sensibilisation aux activités commémoratives

Sous-activités :

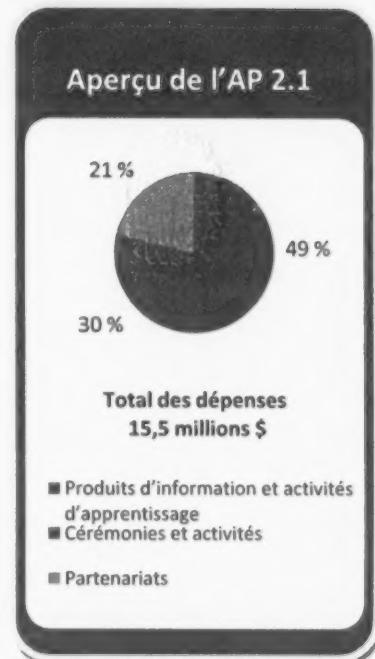
- Produits d'information et activités d'apprentissage
- Cérémonies et activités
- Partenariats

Le Programme de sensibilisation aux activités commémoratives vise à offrir aux Canadiens, surtout aux jeunes, l'occasion de se renseigner sur des sujets liés au Souvenir, grâce à des produits, dont des brochures et des documents en ligne et des activités.

Le programme offre également du leadership et un soutien pour les cérémonies et les activités organisées au Canada, et à l'échelle internationale, visant à reconnaître les morts de guerre et les anciens combattants du Canada, et à leur rendre hommage.

De plus, dans le cadre du Programme des contributions aux partenaires, des organismes sans but lucratif peuvent faire des demandes d'aide financière afin d'entreprendre des projets de commémoration qui s'inscrivent dans le mandat lié au Souvenir d'Anciens Combattants Canada. Une nouvelle initiative sur l'engagement des entreprises et le marketing étendra la portée et l'ampleur des activités commémoratives.

Cette activité est exécutée grâce aux subventions et contributions et au budget de fonctionnement.



| Ressources financières pour 2010-2011 (en millions) | | Ressources humaines pour 2010-2011 (ETP ⁵) | | | |
|--|-------------------------|--|--------------------|--------------------|-------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses prévues | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 13,7 | 17,3 | 15,5 | 78 | 76 | 2 |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Objectifs | État du rendement |
|---|---|-----------|-------------------|
| Le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflits armés et de paix est préservé. | Pourcentage de Canadiens conscients des réalisations et des sacrifices des anciens combattants et des vétérans du Canada. | 65 % | Dépassé |

⁵ Équivalents temps plein

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Les Canadiens plus en plus conscients des réalisations et des sacrifices consentis par les anciens combattants et les vétérans du Canada.

- › Le nombre de personnes au courant des réalisations et des sacrifices des anciens combattants et des vétérans du Canada demeure élevé, à 83 %⁶. Il s'agit là d'une légère augmentation par rapport au taux de 79 % observé par suite du sondage qu'a mené en mars la société *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, Sondage sur les connaissances, l'engagement et la satisfaction des Canadiens à l'égard des programmes du Souvenir de 2010.
- › En plus d'être bien informés à ce sujet, 79 % des Canadiens se disent fiers du rôle militaire qu'a joué le Canada lors de conflits comme la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale, la guerre de Corée et la guerre en Afghanistan. Comme l'indiquaient les études précédentes, environ 70 % des sujets croient connaître le rôle qu'a joué l'armée canadienne dans ces conflits.

Autres réalisations dignes de mention

- On a souligné, en mai 2010, le 65^e anniversaire de la libération des Pays-Bas. Anciens Combattants Canada (ACC) a dirigé les activités et les cérémonies à l'étranger, auxquelles ont participé la reine des Pays-Bas ainsi que les premiers ministres du Canada et des Pays-Bas. On a aussi tenu des cérémonies au Canada afin de souligner cet anniversaire important.
- Des cérémonies et des activités ont eu lieu à Ottawa pour souligner le 65^e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale en Europe, en mai, et en Asie, en août.
- On a célébré un autre anniversaire en août 2010, la fin de la Seconde Guerre mondiale en Extrême-Orient (jour de la Victoire sur le Japon), avec notamment une cérémonie commémorative à laquelle ont participé des anciens combattants de la campagne de Birmanie.
- La page *Le Canada se souvient* dans Facebook compte plus de 500 000 adeptes, ce qui en fait l'un des groupes les plus nombreux du Canada.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

Grâce à son rôle de catalyseur, ACC a établi des partenariats et exploité la technologie pour amener les Canadiens et les jeunes à participer aux activités commémoratives. Anciens Combattants Canada a communiqué avec les Canadiens au moyen des sites des médias sociaux, et leur a posé la question : « Comment vous souviendrez-vous ? ». Cette question a favorisé la participation active des Canadiens. En effet, ces derniers ont non seulement relevé le défi, mais aussi fait connaître leurs activités commémoratives au moyen de films vidéo diffusés sur YouTube et d'autres réseaux sociaux, à l'intention d'ACC et de tous les Canadiens.

⁶ Sondage omnibus sur les attitudes à l'égard du jour du Souvenir et de la Semaine des anciens combattants

2010–2011 RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

En 2010–2011, le Ministère a pris des mesures pour veiller à ce que tous les nouveaux documents éducatifs destinés au site Web d'ACC soient conçus de façon à être plus interactifs et plus attrayants pour les jeunes. De plus, ACC a communiqué avec plus de 55 000 enseignants et jeunes chefs de file du Canada pour promouvoir ses ressources d'apprentissage, au moyen de courriels ou de rencontres dans le cadre de conférences, en plus de contribuer au contenu de revues et de bulletins d'information des enseignants.

Le Ministère a aussi jeté les assises d'une initiative visant la participation du secteur privé aux activités commémoratives. Ainsi, il a communiqué avec environ 21 entreprises afin de vérifier leur intérêt à cet égard. La réaction s'est révélée fort positive, et le Ministère prévoit poursuivre ses efforts en vue d'engager le secteur privé et d'élargir la culture du Souvenir.

Points à améliorer

En 2010–2011, on a analysé deux études d'ACC, à savoir *Perceptions et attitudes des Canadiens au sujet du Souvenir*⁷ et *Le Canada se souvient : vétérans des Forces canadiennes - étude exploratoire qualitative*⁸, pour déterminer si les initiatives permettaient de reconnaître comme il se doit les vétérans de l'ère moderne. L'analyse a permis de conclure que des changements s'imposent afin de mieux équilibrer les programmes commémoratifs d'ACC.

À l'automne 2010, le Ministère a retenu les services d'un expert-conseil chargé d'établir un cadre d'orientation pour l'élaboration de nouvelles stratégies visant les jeunes.

⁷ *Phoenix Strategic Perspectives, 2008*

⁸ *The Strategic Counsel, 2005*

Activité de programme 2.2 – Responsabilités commémoratives nationales et internationales

Sous-activités :

- Programme de funérailles et d'inhumation
- Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières/tombes
- Opérations en Europe

Cette activité de programme est responsable des services de funérailles, d'inhumation et de pierre tombale, la préservation des monuments à l'étranger et l'entretien des cimetières et des monuments, au pays et à l'étranger.

Anciens Combattants Canada est également présent en Europe.

L'administration des services de funérailles, d'inhumation et de pierre tombale est effectuée en partenariat avec le Fonds du Souvenir et l'entretien des sépultures de guerre et des monuments à l'échelle mondiale est assuré en collaboration avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth.

Cette activité est exécutée grâce à des subventions et au budget de fonctionnement.



| Ressources financières pour 2010-2011 (en millions) | | Ressources humaines pour 2010-2011 (ETP ⁹) | | | |
|--|-------------------------|--|--------------------|--------------------|----------------------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses prévues | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 32,4 | 32,6 | 25,1 | 23 | 22 | 1 |
| Résultats attendus | | Indicateurs de rendement | | Objectifs | État du rendement |
| Les anciens combattants, les vétérans canadiens et les morts de guerre sont reconnus et reçoivent un hommage posthume. | | Pourcentage de Canadiens satisfaits de la façon dont Anciens Combattants Canada assure la reconnaissance et l'hommage posthume des anciens combattants, des vétérans et des morts de guerre. | | 75 % | Passablement atteint |

⁹ Équivalents temps plein

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Bien que 88 % des Canadiens interrogés dans le cadre du Sondage omnibus sur les attitudes à l'égard du jour du Souvenir et de la Semaine des anciens combattants de novembre 2010 estiment qu'il est important qu'Anciens Combattants Canada rende hommage aux anciens combattants et aux vétérans décédés et aux morts de guerre – en assurant l'entretien des monuments commémoratifs, des cimetières et des stèles funéraires, et en offrant une aide pour les funérailles et l'inhumation – seulement 59 % sont satisfaits du rendement du Ministère.

Autres réalisations dignes de mention

- En 2010-2011, ACC a aidé à assumer les dépenses liées aux funérailles et à l'inhumation de 1 525 anciens combattants et les vétérans, par le biais du Fonds du Souvenir.
- ACC, par l'entremise de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, a assuré l'entretien de 110 000 sépultures de morts de la guerre du Canada;
- ACC a assuré l'entretien de plus de 200 000 sépultures d'anciens combattants et de vétérans inhumés dans environ 6 500 cimetières dans l'ensemble du Canada.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

Au cours de l'exercice 2010-2011, ACC a apporté des modifications opérationnelles importantes au *Programme de funérailles et d'inhumation*. Les responsables du Fonds du Souvenir ont effectué un examen stratégique à la fin de 2009, et bon nombre des recommandations ont été mises en œuvre avec succès en 2010.

Points à améliorer

En 2010-2011, ACC n'a pas atteint l'objectif de 75 % fixé pour son activité de programme *Les anciens combattants, les vétérans canadiens et les morts de guerre sont reconnus et reçoivent un hommage posthume*. Le Ministère est maintenant au courant de ce problème général et, au cours du prochain exercice financier, analysera et corrigera la situation.

Les améliorations au Programmes de funérailles et d'inhumation constituent toujours une priorité. Ainsi le Ministère rencontre les intervenants et les écoute afin de comprendre leurs priorités.

| | |
|-------------------------------|---|
| Résultat stratégique 3 | Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des militaires et des vétérans des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles. |
| | Activité de programme Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de pensions et d'indemnités d'invalidité |

Le TACRA est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui joue un rôle important dans le système canadien des prestations d'invalidité destinées aux anciens combattants, aux vétérans, aux membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, et à leurs familles. Tout au long de l'année, dans environ 30 bureaux répartis dans l'ensemble du pays, les membres entendent les demandes de révision et d'appel visant les décisions qu'a rendues ACC au sujet des pensions ou des indemnités d'invalidité, et rendent un jugement à ce sujet. Le Tribunal s'acquitte de son mandat dans un contexte assujetti au volume des demandes reçues et à la complexité des cas. Le profil des demandeurs fluctue sans cesse, compte tenu du nombre croissant de membres et de vétérans des Forces canadiennes et de la diminution du nombre d'anciens combattants traditionnels.

Les membres du TACRA ont pour rôle de déterminer si ACC a respecté comme il se doit, à l'égard des cas portés à son attention, les lois qui régissent les programmes de prestations d'invalidité visant les anciens combattants, les vétérans et d'autres demandeurs. Pour ce faire, le Tribunal tient des audiences afin d'entendre les témoignages des demandeurs, d'interpréter les règles en fonction des lois actuelles et de rendre des décisions par écrit. Le Tribunal ne ménage aucun effort pour rendre une décision équitable et réfléchie à l'égard de chaque demandeur.

Le TACRA s'est efforcé d'améliorer son programme sans sacrifier la qualité des prises de décisions, et a géré son volume de cas de façon à pouvoir rendre des décisions écrites dans les délais fixés en vertu de la norme de service publiée.

Répartition des dépenses par activité de programme – 2010-2011



Total des dépenses 12,1 millions \$

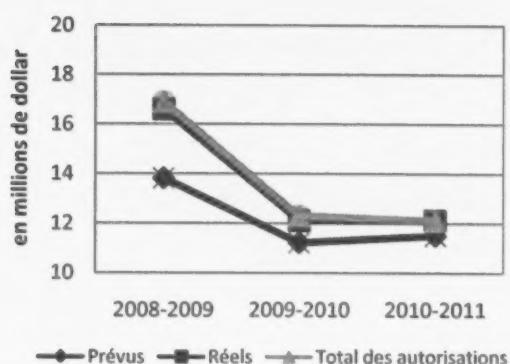
- Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en cas d'appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité

RS 3 – Points saillants

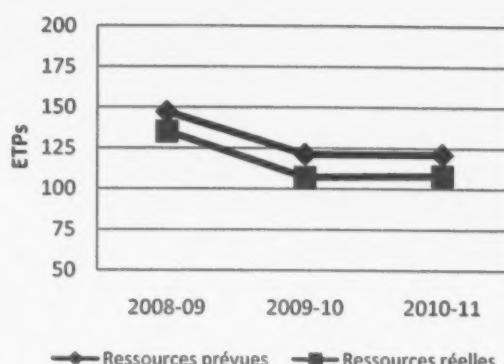
- 3 539 décisions de révision
- 974 décisions d'appel

2010-2011 RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

Ressources financières



Ressources humaines



Activité de programme 3.1 – Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de pensions et d'indemnités d'invalidité

Cette activité de programme offre aux anciens combattants canadiens, aux membres et aux vétérans admissibles des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, aux civils admissibles et à leurs familles des possibilités de demander des audiences de révision et d'appel afin d'assurer un processus décisionnel équitable pour les réclamations liées aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants.

| Ressources financières pour 2010-2011 (en millions) | | | Ressources humaines pour 2010-2011 (ETP ¹⁰) | | |
|---|-------------------------|---|---|--------------------|---------------------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses prévues | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 11,5 | 12,1 | 12,1 | 121 | 108 | 13 |
| Résultats attendus | | Indicateurs de rendement | | Objectifs | État du rendement |
| Les anciens combattants, vétérans et autres personnes obtiennent une décision en temps utile après leur audience. | | Pourcentage de décisions rendues dans les délais fixés en vertu de la norme de service publiée. | | 85 % | Entièrement atteint |

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Le Tribunal a pour mandat d'entendre et de prendre des décisions à l'égard des demandes de révision ou d'appel concernant les pensions ou les indemnités d'invalidité. Le volume des demandes présentées au Tribunal en 2010-2011 est semblable à celui de 2009-2010. Le nombre de membres et de vétérans des Forces canadiennes qui ont présenté des demandes a augmenté, par rapport au nombre de demandes en provenance des anciens combattants traditionnels.

Certains genres de cas, tels que celles en rapport avec l'état de stress post-traumatique, et l'exposition à des produits chimiques, sont plus complexes qu'ils ne l'étaient. Plus de 4 600 demandeurs ont obtenu des décisions en raison du fait qu'on s'efforce tout particulièrement de tenir des audiences et de rendre des décisions dans un délai plus court. Le délai moyen pour les causes faisant l'objet d'une audience en révision – à partir de la présentation du cas au Tribunal jusqu'à la communication de la décision – est passé de 165 jours en 2009-2010 à 162 jours en 2010-2011. Ce délai dépend aussi de l'état de préparation et de la disponibilité du demandeur pendant la période où l'audience a lieu. Le délai moyen des audiences en appel a augmenté légèrement, passant de 74 jours en 2009-2010 à 81 jours en 2010-2011. Au cours de l'année, le Tribunal a réduit la charge de travail en attente et a pu instruire les demandes dont le dossier était prêt.

¹⁰ Équivalents temps plein

En moyenne, 49,5 % des décisions finales rendues par suite d'une révision, et 33,2 % des décisions finales rendues par suite d'une demande d'appel, ont différé du jugement initial. Le Tribunal a mis à jour sa norme de service, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2009, et a fixé un objectif ambitieux selon lequel il doit mettre la dernière main à 85 % de ses décisions dans les six semaines suivant l'audience. En 2010-2011, le Tribunal a dépassé son objectif en matière de norme de service, mettant la dernière main à 85,3 % des 3 539 décisions de révision et à 88,1 % des 974 décisions d'appel dans les six semaines suivant l'audience. Le Tribunal tient à maintenir ce degré de rendement.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

Le Tribunal a mis en œuvre son plan stratégique quinquennal, qui indique les priorités et la façon de réagir à la fluctuation des genres de cas. Pour faire face à la nature complexe des demandes, le Tribunal s'est efforcé d'offrir aux membres et aux employés une formation spécialisée sur les affections médicales et les questions d'arbitrage, ainsi que d'élaborer les outils appropriés. Faisant appel à la technologie, le Tribunal a transmis des renseignements en temps opportun sur les audiences aux membres, aux représentants et aux demandeurs, et a également surveillé la charge de travail plus efficacement.

Points à améliorer

En réaction aux besoins diversifiés et changeants des demandeurs et à l'exercice de transformation entrepris par ACC, le Tribunal a lancé un *projet de refonte des processus*. Cette initiative donnera lieu à un examen des processus du TACRA et permettra de cerner les possibilités d'amélioration des services aux demandeurs. On poursuivra aussi les efforts visant à ajouter au site Web des renseignements sur les ressources médicales et juridiques.

Afin de donner suite aux préoccupations des demandeurs concernant le caractère confidentiel des renseignements, le Tribunal a jugé qu'il importait de mettre en place des mesures de protection appropriées. Ces mesures de protection ont consisté, entre autres, à examiner les processus opérationnels du point de vue de la vie privée; à offrir une formation pour veiller à ce que l'accès à l'information s'appuie exclusivement sur le principe du besoin de connaître; à veiller à ce que les employés traitent de façon appropriée les renseignements des demandeurs. Les efforts consacrés à la protection accrue des renseignements des demandeurs demeurent une priorité.

Certains demandeurs ont signalé au Tribunal que les délais d'attente des audiences sont trop longs. Le TACRA continuera de travailler avec les représentants pour examiner les façons dont on pourrait réduire les délais pour la convocation des audiences, y compris le recours à la technologie des vidéoconférences.

Le Tribunal élaborera également une approche uniforme et engagée pour assurer la mise en commun de l'information et l'engagement avec les intervenants par le biais d'activités de sensibilisation accrues.

Résultat stratégique 4 **Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des anciens combattants, des vétérans et des autres personnes admissibles.**

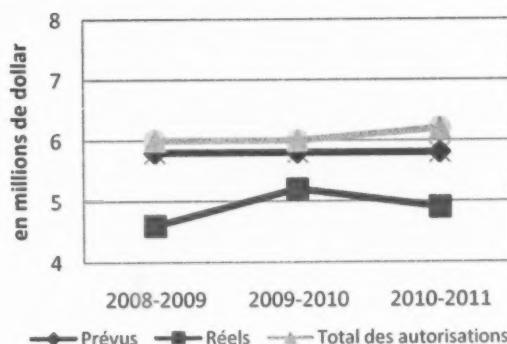
Activité de programme

Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre systémique.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) fait en sorte que les vétérans et d'autres employés d'ACC soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*, et obtiennent les services et les avantages dont ils ont besoin de façon équitable et opportune.

Le BOV traite les plaintes et règle les questions nouvelles et les problèmes d'ordre systémique en rapport avec les programmes et les services qu'offre ou administre ACC, et en rapport avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Plus généralement, le BOV joue un rôle important en ce qui concerne la sensibilisation aux besoins des vétérans et à l'apport continu de ces derniers à la société canadienne, au moment de leur retour à la vie civile.

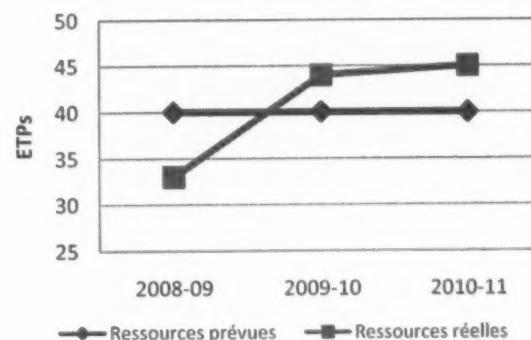
Ressources financières**Répartition des dépenses par activité de programme – 2010-2011**

Total des dépenses 4,9 millions \$

■ Bureau de l'ombudsman des vétérans

RS 4 – Points saillants

- 9 514 appels, courriels ou lettres en reçus 2010-2011
- 1 431 personnes servies
- 1 823 nouveaux dossiers ouverts
- 2 449 dossiers traités et réglés (dont 759 dossiers de l'an dernier reportés à l'exercice actuel)

Ressources humaines

Activité de programme 4.1 – Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre systémique

Cette activité de programme donne aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux vétérans et aux membres en service des Forces canadiennes (Force régulière et Réserve), aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, à leurs conjoints, conjoints de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge admissibles et membres de la famille, autres clients admissibles et représentants des groupes susmentionnés la possibilité de demander que leur plainte fasse l'objet d'un examen indépendant réalisé par une personne impartiale n'ayant pas pris part au processus de décision initial.

L'ombudsman des vétérans a le mandat d'examiner et de traiter les plaintes des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes, et de leurs représentants, concernant l'application des dispositions de la Déclaration des droits des anciens combattants; de cerner et d'examiner des questions d'ordre systémique relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier et qui ont des répercussions négatives sur les anciens combattants et les vétérans; de cerner et d'examiner les plaintes de ces personnes relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier, y compris des décisions individuelles liées aux programmes et services et pour lesquelles il est impossible d'interjeter appel auprès du Tribunal; d'examiner des questions d'ordre systémique liées au Tribunal; et de faciliter l'accès des clients aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des recommandations.

| Ressources financières pour 2010-2011 (en millions) | | Ressources humaines pour 2010–2011 (ETP ¹¹) | | | |
|--|-------------------------|---|--------------------|--------------------|-------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses prévues | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 5,8 | 6,2 | 4,9 | 40 | 45 | (5) |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Objectifs | Performance Status |
|--|--|-----------|-----------------------|
| Les anciens combattants, les vétérans et les autres personnes servis par ACC connaissent les services de l'ombudsman et y ont accès. | Proportion d'anciens combattants, de vétérans et d'autres personnes servis par ACC interrogés qui estiment avoir accès aux services de l'ombudsman et les connaître. | 80 % | Impossible à évaluer* |
| Les anciens combattants, les vétérans, d'autres personnes et le personnel du Ministère connaissent les problèmes | Pourcentage d'anciens combattants, de vétérans et d'autres personnes servis par ACC interrogés qui connaissent | 80 % | Impossible à évaluer* |

¹¹ Équivalents temps plein

| | | | |
|---|---|------|---------|
| soulevés par le Bureau de l'ombudsman, ainsi que les recommandations de ce dernier. | les problèmes soulevés par le Bureau de l'ombudsman. | | |
| | Pourcentage d'observations et de rapports présentés dont le Ministère a accusé réception. | 80 % | Dépassé |

* Impossible à évaluer en raison des changements apportés à la recherche sur l'opinion publique par le gouvernement du Canada.

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Au cours du dernier exercice financier, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a transmis de l'information, a aiguillé des anciens combattants et les vétérans et est intervenu en leur nom pour veiller à ce qu'ils obtiennent les services, les avantages et le soutien dont ils avaient besoin. Au début de l'exercice financier, le nombre de dossiers en cours à traiter était de 759. Au cours de l'exercice financier, le Bureau a ouvert 1 823 autres dossiers, pour un total de 2 582 dossiers, dont 2 499 ont été traités et réglés.

Avec l'aide de l'équipe de première intervention, l'ombudsman a pu cerner plusieurs questions systémiques touchant des groupes de vétérans plus nombreux. On a examiné ces problèmes avec le Ministère, ce qui a fait en sorte que beaucoup plus de vétérans ont pu accéder aux avantages et aux services nécessaires.

Le Bureau a élaboré un outil électronique pour permettre aux employés de déterminer les avantages et les services auxquels ont droit les personnes en fonction de la nature de leur service (c.-à-d. membres des Forces canadiennes encore en service, survivant de la Seconde Guerre mondiale, ancien combattant de la marine marchande, ancien membre de la GRC, etc.). Le BOV a reconnu que cet outil pouvait avoir une utilité tant pour Anciens Combattants Canada que pour la population canadienne, et a donc entrepris de le partager avec le Ministère.

Le BOV a continué d'exécuter ses enquêtes avec diligence tout au long de l'exercice 2010-2011, et prévoit publier en 2011-2012 un rapport concernant le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. De plus, on a exécuté une recherche sur le processus d'arbitrage ministériel. En raison de la complexité de ce dossier, les consultations relatives aux conclusions des travaux de recherche se poursuivront au cours du prochain exercice financier, avant la publication du rapport.

Le BOV a aussi tenu trois assemblées publiques locales, à Cornwall (Ontario), Lethbridge (Alberta) et Edmonton (Alberta), dans le cadre d'une initiative visant à favoriser la mobilisation des vétérans. D'autres mécanismes, tels qu'une page Web vouée à la consultation publique, ont contribué à accroître la sensibilisation des gens, et ont permis aux particuliers, ainsi qu'aux vétérans et à leurs familles, de s'exprimer librement et, ainsi, de contribuer au travail du BOV et d'avoir une influence sur son orientation.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

L'année 2010-2011 en fut une de transition pour le BOV. Ainsi, on a consacré des efforts substantiels au réaménagement et à la restructuration du Bureau. On a aussi investi dans la mise en place des procédures administratives et opérationnelles, de façon à favoriser une approche disciplinée au chapitre de l'administration et des opérations.

On a aussi restructuré le Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans, pour appuyer une nouvelle approche et pour veiller à ce que ledit comité tienne compte du large éventail de points de vue et d'expériences. On compte maintenant trois catégories de membres, à savoir : six représentants des vétérans de l'armée et un vétéran de la GRC; trois conseillers professionnels; les membres affiliés, c'est-à-dire des personnes représentant des expériences et des domaines de compétence variés. Cette nouvelle équipe consultative évaluera les répercussions des modifications aux programmes et aux services que propose Anciens Combattants Canada, et choisira les problèmes à soumettre à un examen systémique.

Le Bureau a aussi prévu trois enquêtes systémiques à exécuter au cours du prochain exercice financier. La première portera sur les familles, la deuxième sur la santé mentale et la troisième sur les services de soins de longue durée.

Points à améliorer

Le BOV s'efforce d'améliorer constamment tous les aspects de ses activités, et se sert à cette fin de mesures de rendement établies par rapport à la production et à la prestation de services. Il importe à cet égard de mettre davantage l'accent sur le cadre d'assurance de la qualité du Bureau, de mettre à jour le système téléphonique, pour mieux répondre à la demande de nos intervenants, et d'exécuter un examen approfondi des processus et des procédures de gestion de la charge de travail, pour améliorer les services aux vétérans et à leurs familles.

Activité de programme 5.1 –Services internes

Sous-activité

- Soutien à la gouvernance et à la gestion
- Services de gestion des ressources
- Services de gestion des biens

Les Services internes sont des groupes d'activités et de ressources ministérielles administrées de façon à répondre aux besoins des programmes et aux autres obligations générales d'une organisation. Figurent au nombre de ces services internes : les services de gestion et de supervision; les services de communication; les services juridiques; les services de gestion des ressources humaines; les services de gestion des finances; les services de gestion de l'information; les services de la technologie de l'information; les services immobiliers; les services du matériel; les services d'acquisition; les services de voyages et autres.

Les Services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l'ensemble de l'organisation et non celles qui sont propres à un programme.



| Ressources financières pour 2010-2011 (en millions) | | | Ressources humaines pour 2010-2011 (ETP ¹²) | | |
|--|-------------------------|------------------|---|--------------------|-------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses prévues | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 84,7 | 87,3 | 81,8 | 799 | 753 | 46 |

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Domaines ayant donné des résultats

Comme l'exige la *Politique en matière de vérification interne*, le dirigeant de la vérification a présenté à l'administrateur général un rapport annuel indépendant sur la pertinence et l'efficacité des processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance du Ministère. Le rapport, publié en novembre 2010, conclut que l'on a réalisé d'énormes progrès en vue de l'amélioration des politiques et des pratiques de gestion des risques du Ministère. En août 2010, on a entrepris un examen portant sur la pertinence de la gestion des risques de l'organisation, dans le but d'évaluer le cadre de gestion des risques d'ACC. Les résultats de cet examen appuieront la mise en œuvre des modifications aux politiques et aux pratiques de gestion des risques d'ACC.

¹² Équivalents temps plein

Anciens Combattants Canada (ACC) est resté un ardent défenseur du *Programme de développement en leadership du secteur privé*, autorisant la participation de cinq employés de chacune des neuf cohortes. Les connaissances et les compétences acquises se sont révélées avantageuses tant pour ces employés que pour l'organisation, car elles ont favorisé le renforcement des capacités en vue d'un leadership solide et novateur.

La fonction de vérification interne d'ACC a continué de démontrer une contribution à valeur ajoutée au renforcement des processus de gouvernance, de contrôle et de gestion des risques comme en attestent les résultats du CRG sur l'efficacité des vérifications internes et sur la qualité et l'emploi d'évaluations. Pour assurer un service de qualité supérieure aux anciens combattants, aux vétérans et aux autres personnes, on a fait la promotion active de mesures visant à combler les lacunes en rapport avec le rendement du Ministère.

En 2010-2011, le Ministère a exécuté un processus de planification intégrée des ressources humaines et des activités, afin de déterminer les besoins en ressources humaines, y compris pour ce qui est des compétences fondamentale et des exigences au chapitre des langues officielles. On s'est livré à cet exercice dans le but de doter l'effectif actuel des compétences nécessaires pour appuyer les priorités stratégiques du Ministère, et d'offrir à ACC une stratégie en ressources humaines triennale apte à appuyer son futur modèle de prestation de services.

Le Ministère a aussi mis en place des rapports trimestriels pour surveiller les progrès qu'il réalise au chapitre de l'exécution des programmes et de la prestation des services, et pour en assurer le suivi. La détection précoce des questions qui posent problème a permis aux gestionnaires de programme de prendre des décisions éclairées et de mettre en œuvre des mesures correctives au besoin, pour veiller à ce que les programmes soient exécutés conformément aux plans, aux délais et aux budgets.

Points à améliorer

En 2010-2011, ACC a fait face à de graves difficultés par suite d'infractions aux règles ministérielles de la protection de la vie privée. Bien que le Ministère ait depuis réalisé des progrès en vue de l'élaboration, de la promotion et de la mise en œuvre de ses pratiques de sécurité, il reste beaucoup à faire dans les domaines de la gestion de la sécurité informatique et de la planification de la continuité des activités.

Le Ministère a réalisé qu'il devait améliorer sa méthodologie de prévision annuelle à deux égards, celui d'offrir des prévisions plus précises concernant les programmes et les services, et celui de veiller à ce que les dépenses journalières liées aux soins de longue durée soient fondées sur des principes et des pratiques acceptables de comptabilité et de gestion et de contrôle des finances.

Le chef de l'Évaluation a rendu compte de l'état de la mesure du rendement des programmes (rapport présenté en novembre 2010), et mentionné à ce sujet qu'un engagement ministériel plus soutenu s'imposait, pour appuyer toutes les activités de mesure du rendement connexes.

Section III- Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les principales données financières dont fait état le *Rapport ministériel sur le rendement de 2010-2011* tiennent lieu d'aperçu général de la situation et des opérations financières d'Anciens Combattants Canada. Ces données ont été élaborées selon la méthode de la comptabilité d'exercice, pour renforcer la responsabilité financière et améliorer la transparence et la gestion financière.

États financiers

| (En milliers de dollars) | 2009-2010* | 2010-2011 | Changement (%) |
|--|------------------|------------------|----------------|
| Bilan sommaire de la situation financière | | | |
| <i>En fin d'exercice (31 mars 2011)</i> | | | |
| ÉLÉMENTS D'ACTIF | | | |
| Actifs financiers | 217 357 | 209 524 | |
| Actifs non financiers | | | |
| TOTAL | 217 357 | 209 524 | -4 % |
| PASSIF | | | |
| Total du passif | 128 969 | 126 036 | |
| CAPITAUX PROPRES | 88 388 | 83 488 | -6 % |
| TOTAL | 217 357 | 209 524 | -4 % |
| Bilan sommaire des opérations (non vérifié) | | | |
| <i>En fin d'exercice (31 mars 2011)</i> | | | |
| DÉPENSES | | | |
| Total des dépenses | 3 444 447 | 3 547 905 | |
| RECETTES | | | |
| Total des recettes | 22 021 | 20 984 | |
| COÛT NET DES OPÉRATIONS | 3 422 426 | 3 526 921 | 3 % |

*Redressé

Bilan sommaire de la situation financière

Les actifs ont diminué d'environ 8 millions de dollars en 2011. Cette diminution est principalement attribuable à une valeur comptable nette réduite des immobilisations corporelle en raison de l'amortissement.

Le passif a diminué d'environ 3 millions de dollars en 2011. Cette diminution est principalement attribuable à l'effet final d'une hausse de coûts salariaux en fin d'exercice qui a été compensée par une baisse des coûts liés aux avantages sociaux des employés dans l'avenir.

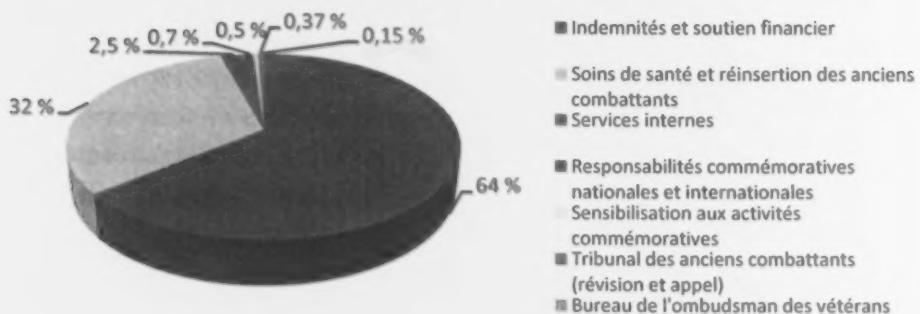
Bilan sommaire des opérations

Les dépenses du Ministère ont diminué de 104,5 millions de dollars au total en 2010-2011. Les subventions et contributions ont augmenté de 114 millions de dollars (soit 4,7 %) en 2010-2011, comparativement à 2009-2010. Cette augmentation est principalement attribuable à l'implantation graduelle de programmes aux termes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, plus précisément les indemnités d'invalidité et l'allocation pour perte de revenus. Les dépenses liées au Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont aussi augmenté en raison de l'élargissement des critères d'admissibilité des principaux dispensateurs de soins et des survivants à faible revenu ou handicapés. Ces augmentations ont été compensées en partie par une baisse continue des dépenses liées aux pensions d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants en raison de la baisse du nombre d'anciens combattants traditionnels. Cette année a aussi marqué le début des dépenses engagées dans le cadre du nouveau programme quinquennal d'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités annoncé dans le budget 2010.

Les dépenses liées aux divers avantages en matière de santé et aux services achetés pour le compte des anciens combattants et vétérans, de leurs familles et d'autres personnes, notamment les avantages médicaux, ont diminué de 6 millions de dollars en raison de la baisse de la demande. Or, les dépenses liées aux services de transition de carrière et à la réadaptation aux termes de la Nouvelle Charte des anciens combattants ont augmenté de 2,6 millions de dollars.

Les dépenses liées aux paiements à titre gracieux pour les essais de l'agent Orange à la BFC Gagetown ont augmenté de 2,6 millions de dollars en 2010-2011, comparativement à 2009-2010, en raison de l'élargissement des critères d'admissibilité et de la prolongation de la date de versement des paiements (au 30 décembre 2011). Les frais d'exploitation du Ministère ont diminué de 9 millions de dollars en raison d'une baisse des coûts salariaux et d'avantages sociaux des employés de même que des mesures d'austérité à l'interne.

Dépenses – Allocation des fonds



Les états financiers du Portefeuille sont accessibles dans le site Web d'ACC à l'adresse suivante :

www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/departmental-financial-statements/2010-11.

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux suivants apparaissent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp> :

- Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
- Rapport d'étape pour les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Achats écologiques
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Vérifications internes et Évaluations

Section IV - Autres sujets d'intérêt

Sites Web

Les sites Web suivants offrent des renseignements plus détaillés sur les documents indiqués dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada (ACC) aux numéros des lignes de renseignements généraux.

Anciens Combattants Canada :

www.veterans.gc.ca

Tribunal des anciens combattants (révision et appel):

www.vrab-tacra.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans :

<http://www.ombudsman-veterans.gc.ca>

Coordinnées

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet d'Anciens Combattants Canada, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le **1-866-522-2022**. Si vous désirez communiquer avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le **1-800-450-8006**. Pour communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, veuillez composer le **1-877-330-4343**.

Publications du Portefeuille

ACC produit diverses publications sur ses programmes et ses services. Vous pouvez en obtenir des exemplaires sur les sites Web du Ministère.

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca